



Universidad Nacional de Río Negro

Sede Atlántica.

Carrera: Ciclo de Licenciatura de Trabajo Social

“ÉTICA Y  
TRABAJO SOCIAL”

Alumna: Daniela González Comezaña

Directora: Mgter. Soledad Vercellino

2016

## ***AGRADECIMIENTOS:***

En primer lugar, deseo reconocer y agradecer el esfuerzo y el apoyo incondicional que ha me brindado mi directora de Tesis Mgter. Vercellino Soledad. Su paciencia, motivación, conocimiento y apoyo emocional, han sido fundamentales para llegar a esta etapa, movilizante en todos los aspectos y ámbitos para mí.

En segundo lugar, agradecer a mi padres y hermano. Mis pilares fundantes y sostén en cada emprendimiento y deseo. Forman parte de lo que soy y de lo que deseo ser.

Y por último a mi familia más extensas tías/os, primas/os y amigas/os. Que a pesar de que pasan los años siempre están presente con su acompañamiento constante.

# INDICE

<i>INTRODUCCIÓN</i>	4
<i>CAPÍTULO I</i>	9
1.1. Marco conceptual	9
1.2. Algunas precisiones conceptuales	15
<i>CAPÍTULO II</i>	21
2.1. Estrategia metodológica	21
2.4. Organización y sistematización de la información	28
2.5. Análisis de Resultados	28
<i>CAPÍTULO III</i>	29
3.1. Presentación de los resultados	29
3.2. Principales problemas éticos de los TS del estudio	30
3.2.A. Secreto profesional:	30
3.2.B. Lealtad profesional	31
3.2.C. Leyes y Normas Institucionales	32
3.2.D. Usos de recursos materiales y humanos	33
3.2.E. Diseños de los programas y políticas sociales	34
3.2.F. Comunicación	35
3.2.G. Burocracia Estatal	36
3.2.H. Imaginario Institucional y Social	37
3.3. Modalidades de afrontación de los problemas éticos:	38
3.3.A. Recurrir al bagaje o maletín conceptual e instrumental	38
<i>CONCLUSIÓN</i>	43
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	52
<i>ANEXO I</i>	54

## *INTRODUCCIÓN*

El presente trabajo final de carrera se presenta para acceder al grado de Licenciada en Trabajo Social en la Universidad Nacional de Río Negro.

El mismo aborda el problema de la ética en el ejercicio del Trabajo Social. La preocupación por la temática nace de las incógnitas y reflexiones que junto a mis compañeros de formación nos hemos realizado desde el comienzo de nuestras prácticas profesionales.

El primer código de ética de Trabajo Social se realizó en Francia en 1950, dos años después de la Declaración Universal de los Derechos humanos (1948); el mismo es aprobado en 1974 por la federación internacional De Trabajo Social como “el código de ética en trabajo social internacional” que cada país adaptara a su realidad social, política, económica y académica (García, 2011).

En tanto en Argentina desde los años “60”, en los inicios de la reconceptualización<sup>1</sup> el colectivo profesional viene pensando, debatiendo y planeando la necesidad de una ley federal que reúna e incluya a todos los profesionales de los servicios sociales del país. Sin embargo, la dictadura militar de 1976 no sólo frustra este proceso, sino que arrasa con todo el movimiento de reconceptualización y con él el intento de consolidar un proyecto profesional (Resolución N° 2, 2013).

Sin embargo el 18 de septiembre de 1986 se logró sancionar con fuerza de ley, en la capital federal, la Ley N° 23.377, que rige el ejercicio de la profesión del servicio social o trabajo social. Luego en 1988 se logra su reglamentación por Decreto del Poder Ejecutivo N°1568 que estableció un código de ética para los graduados en Servicio Social o Trabajo Social. El mismo intentó plasmar normas éticas que regularan el accionar cotidiano. Con respecto a estos antecedentes históricos, José Luis Zamora (2003) en su artículo; “*La renovación del Servicio Social en el siglo XXI*”, nos dice:

“Lo grave de esta situación es que; ni en la literatura contemporánea, ni en los eventos auspiciados por las universidades y., ni en los discursos de las personalidades del T.S o S.S. argentino” figura su atención y tratamiento. Lo que

---

<sup>1</sup>La reconceptualización implica una revisión y una reelaboración de los contenidos, métodos y objetivos del servicio social. Fue oficializada como un “movimiento” dentro de la profesión; donde se concibe al trabajador social como un agente de cambio. (Grassi Estela; 1989. Pág. 243)

nos da la impresión, que para muchos colegas “la ley es un caso superado” que quedó en archivo luego de su sanción” (José Luis Zamora; 2003. Pág. 1).

Si bien los profesionales del Trabajo Social del país cuentan con ese código deontológico no pudieron contar hasta ahora, con una norma federal para la profesión, dando lugar así, solo a legislaciones locales y provinciales que se fueron sancionando para cubrir el vacío legal y para poder organizar los Colegios y Consejos Profesionales encargados del otorgamiento y control de la matrícula habilitante para el ejercicio profesional.

En la Provincia de Río Negro los Trabajadores Sociales no cuentan con un propio código profesional. Tal labor, está regulada por la *Ley provincial N° 2667*, sancionada en 1993, que expresa:

“Estarán habilitados para el ejercicio libre o en relación de dependencia de la profesión de Servicio Social o Trabajo Social, previa obtención de la matrícula correspondiente, quienes hayan cursado una carrera universitaria y posean título habilitante de Asistente Social o Trabajador Social y/o Licenciado en Servicio Social y/o Licenciado en Trabajo Social y las personas que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encontraren ejerciendo el Servicio Social o Trabajo Social en jurisdicción provincial, que posean título habilitante de Asistente Social o Trabajador Social de nivel terciario otorgado por establecimientos reconocidos” (Ley 2667- Art. 3°; 1993).

Los profesionales del Servicio Social o Trabajo Social a partir de la vigencia de la presente Ley, deberán matricularse en el Ministerio de Familia quien ejercerá el gobierno de la matrícula y el contralor del ejercicio profesional, con intervención del Colegio de Asistentes Sociales de Río Negro, quien tiene carácter de persona jurídica de derecho público” (Ley 2667- Art. 7°; 1993).

En Río Negro el otorgamiento y control de la matrícula como lo expresa la ley mencionada anteriormente; está en manos de la Secretaria de Desarrollo Social (ministerio de familia antes); ya que no se cuenta con un colegio profesional de jurisdicción provincial que regule nuestro accionar. Se conoce que la localidad de Bariloche cuenta con un colegio profesional.

Sin embargo, a pesar de poseer una ley que establece las normas para el ejercicio profesional del Trabajador Social aún, quedan vacíos legales en cuanto a las competencias, a los derechos y obligaciones de los colegios éticos, alcances de las intervenciones, etc.

Pero el 2014 trajo un avance en la Ley Federal de Trabajo Social estableciendo para todo el país el marco general y las condiciones en lo que hace a la formación,

competencias, derechos y obligaciones para el ejercicio profesional. Sin embargo, su aplicación aun hoy trae aparejado complicaciones (Anexo 1).

En este contexto surge el interés por analizar cómo, en las practicas concretas, los Trabajadores Sociales afrontan los problemas éticos que se le presentan, fundamentalmente cuando desarrollan su actividad profesional en el marco de los organismos estatales de la provincia de Rio Negro, que poseen sus propias normatividades, con la siguiente carga valorativa.

Desde su génesis el trabajo social ha estado vinculado a un aspecto moral y filantrópico y la ethos se ha concebido en base a esos dos conceptos.

Si bien la ética es una palabra muy utilizada en la gran mayoría de las profesiones de orientación humanitaria no forma parte de los programas educativos de algunas de las mismas. El Trabajo Social no queda exento de esta falta; por lo cual tendemos muchas veces a confundirla con la moral, con las normas institucionales y hasta con las leyes.

Las continuas decisiones que debe tomar el profesional en el ejercicio de su trabajo afectan directamente a las personas y a su bienestar, lo que hace imprescindible que la reflexión ética acompañe tal labor.

La cotidianidad del accionar, está saturado de preocupaciones por los principios y valores morales que sustentan y regulan el accionar.

Este trabajo pretende explorar la problemática ética que enfrentan los trabajadores sociales que desempeñan funciones en el estado de la provincia de Rio Negro, en la actualidad y como en sus prácticas cotidianas resuelven las dicotomías y divergencias que surgen con respecto a las normas, decretos, leyes y valores de las instituciones de los entes gubernamentales.

Con el buceo bibliográfico se pudo observar que en nuestro país hay una escasa reflexión sobre el ethos del trabajo social como práctica. Las investigaciones sobre la ética profesional de los Trabajadores Sociales son redundantes y similares en su mirada, centrándose solo en aspectos identificables a un análisis general, que estudia los valores y postulados éticos en los que se sostienen los códigos de ética profesional y, en su gran mayoría, refieren a otras realidades (como por ejemplo la española).

Tomando los aportes que sobre ética profesional realizan autores especialistas en ética aplicada como Cortina (1994) y Montuschi (2004) y en ética y trabajo social, como Palma (2007) y Megales (1999), este trabajo final de grado se planteó como objetivo general analizar como los Asistentes Sociales que desempeñan funciones en los entes estatales Rionegrinos, enfrentan los problemas éticos que se le presentan cotidianamente en su quehacer profesional, circunscribiendo la muestra a los que trabajan en la Zona Atlántica de nuestra provincia. De manera específica, este trabajo buscó caracterizar los principales problemas éticos que los Trabajadores Sociales del estudio identifican en sus prácticas profesionales en el marco de los organismos del estado en los que trabajan y analizar las formas en que los mismos afrontan los problemas éticos que se le presentan en sus prácticas.

Se trata de una investigación de tipo cualitativa, cuyo trabajo de campo – que consistió en el desarrollo de entrevistas semiestructuradas en profundidad a 07 trabajadores sociales y se desarrolló entre los meses de noviembre del 2015 y febrero del 2016- buscó ante todo una aproximación a la escucha discursiva de los protagonistas de las intervenciones en el sector de los servicios sociales de las distintas áreas (educación, desarrollo social y salud) que trabajan bajo la jurisdicción provincial o municipal; con poblaciones muy diversas en su dimensión etérea (niños, jóvenes y adultos).

El presente trabajo final se organiza en los siguientes capítulos que se detallaran a continuación.

El capítulo I presenta un marco conceptual de la investigación. En el mismo se sintetizan los aportes que la literatura y las investigaciones a nivel nacional e internacional aportan a la comprensión de la temática en estudio. En el mismo capítulo se precisa la opción teórica de esta tesis.

Además, se hizo hincapié en lo que se entiende acerca de la Ética, de la Moral y de los Valores Sociales. A su vez se trató de efectuar una conceptualización acerca de lo que se entiende por Dilemas Éticos.

En el capítulo II se presenta la estrategia metodológica que se utilizó; detallando mi población y unidad de estudio; las dimensiones de análisis; las estrategias y herramientas de recolección de datos.

En el capítulo III, presenta los principales resultados obtenidos del estudio. Los mismos se organizan entorno a dos ejes: acerca de los problemas éticos que se le presentan en su práctica profesional a los Trabajadores sociales estatales de la Zona Atlántica de la provincia de Rio Negro y en relación a las estrategias de afrontación de dichos inconvenientes éticos.

Finalmente, en el último capítulo el lector podrá encontrar las conclusiones y los anexos que ayudaran a una mejor comprensión y contextualización de la problemática investigada.

# CAPÍTULO I

## 1.1. Marco conceptual

La revisión de la literatura realizada hasta el momento muestra una escasa reflexión sobre esta temática a nivel nacional que se agrava con el tiempo, debido a la ausencia de la temática en los currículos académicos de todas las instituciones encargadas de la formación de asistentes sociales del país.

Uno de los primeros documentos en relación a los principios éticos y políticos para las Organizaciones Profesionales de Trabajo Social del MERCOSUR, se elaboró en la localidad de Montevideo en el mes de junio del 2000, integrado por representantes de Uruguay, Paraguay, Brasil, Argentina y Chile. El mismo se centra en los principios y postulados de nuestro marco deontológico.

La mayoría de las fuentes recopiladas para el análisis y comprensión de la ética se basan en el análisis de los valores y postulados éticos. Una de las exponentes estadounidense que más énfasis pone acerca de los mismos, es Sara Bank (1997) que entiende a los valores como “una serie de principios morales/éticos fundamentales con cuales se comprometen los trabajadores sociales”.

Puntualmente Sarah Banks (1997) se encargó de analizar los códigos deontológicos de quince países describiendo los valores, los criterios orientadores, y el papel que cumplen estos marcos deontológicos en el desempeño de los trabajadores sociales. Encontró muchas similitudes con respecto a los temas, como el respeto hacia las personas, la autodeterminación del usuario, la justicia social, la integridad profesional.

Por otro lado, Sylvia L. Burgos Marrero (1994) realiza un recorrido teórico de los principios éticos que le dan sustento a los códigos deontológicos y retoma al estadounidense Reamer (1990) para exponer sintéticamente su clasificación de dilemas éticos en tres grupos: los que suceden en el servicio a individuos y familias, los que se dan en política y planificación social y los dilemas éticos en las relaciones entre profesionales.

En cambio, el autor español Bermejo (1996) ofrece de una manera sintética una presentación sobre los valores y principios de la profesión, que son retomados por otros autores como Salcedo (1998), Howe (1997), Malagón (2003), Hernández (1999), Calder (1997), entre otros. Estos coinciden en que los valores que orientan al trabajo social son

los más tradicionales y propios de cualquier ciudadano, ellos son: el servicio, la justicia social, la dignidad y valor de la persona, la importancia de las relaciones humanas y la integridad. A su vez la investigadora colombiana Piñeros Londoño Liz (2015) en un artículo de la revista de su país “Palabra que obra”, realizó una breve síntesis de los conocimientos brindados por estos mismos autores que antecedieron el trabajo investigativo de Bermejo Francisco (2002).

Por otro lado, el español Rogelio García Gómez (2011) en uno de sus artículos publicados y avalados por la universidad de Valladolid; intentó a partir de la visión ideológica presente en los trabajadores sociales; analizar los distintos códigos de ética en el ámbito estatal (Cataluña) e internacional (Inglaterra, Francia y Estados Unidos).

Otra española que abordó la temática fue Luisa Taboada González (2009), la cual parte de los planteamientos deontológicos de Salcedo (1998) poniendo el énfasis en los aspectos subjetivos e interpretativos de los trabajadores sociales que forman parte de su investigación. Su metodología se basó en la producción discursiva del grupo, centrándose en la técnica de grupos triangulares.

Todos estos aportes que describí anteriormente son elementales para poder comprender en que consiste un código deontológico, cuál es su contenido, en que se pensó cuando se los desarrollo y qué importancia tiene el mismo.

Tanto España como Estados Unidos han ido reflexionando entorno al tema y acumulando investigaciones y modificaciones en el marco legal para que el ethos se adapte a sus derechos y obligaciones.

Las españolas Teresa Vásquez, Teresa Quiroz, Cecilia Aguayo (2007) realizaron una investigación en el año 2007 que se difundió literariamente bajo el nombre “Ética y Trabajo Social en las voces de sus actores”. Esta investigación se caracterizó por ser introductoria y aproximativa acerca de la ética de los trabajadores sociales. Se realizó en base a los países de España y Chile exponiendo y delimitando los problemas, las inquietudes y sobre todo la necesidad de una ética aplicada.

Dentro de este trabajo nos encontramos con tres ponencias presentadas en el primer seminario nacional de ética realizado en Santiago de Chile, que han sido de relevancia para desarrollar la temática; y por otro lado con una investigación cuantitativa realizada en las ciudades más importantes de España.

El trabajo investigativo de Quiroz, Aguayo y Vázquez (2007) presenta en su desarrollo dos definiciones de ética que se utilizarán como referencia para el progreso de la misma. La primera autora es Adela Cortina (2002), quien establece que la misma es “un tipo de saber que orienta al actuar racionalmente en el conjunto de la vida” (Adela, ética de la empresa, 1994, pág. 17). Agrega: “Hablamos de un actuar racional que nos permita tomar decisiones justas, poniéndonos en el lugar de cualquier otro lo cual excluye de tener por justo lo que solo satisface las necesidades de un grupo” (Adela, ética de la empresa, 1994)

El otro autor es Diego Palma (2007), un reconocido trabajador social de país chileno que nos agregara a lo anterior, que también “es un campo reflexivo que entrega juicios de orientación al comportamiento de los profesionales” (Aguayo Cecilia, 2007, pág. 32).

Esta investigación parte de los supuestos de que los actos lingüísticos de los trabajadores sociales por si mismos van a reflejar y exponer los valores y principios que van a funcionar de base para el accionar profesional. Establece así que “a través de los discursos examinaremos no solo estos ámbitos (haciendo referencia a los valores y principios) sino también a las dificultades éticas y morales de las actuales prácticas profesionales” (Aguayo Cecilia, 2007, pág. 15). Continúa diciendo “pondremos en el centro de la discusión el lenguaje, los símbolos, los procesos de interpretación de los propios trabajadores sociales, y, por lo tanto, los valores y principios éticos del quehacer profesional” (Aguayo Cecilia, 2007, pág. 15).

Otra de las autoras, Miranda Rebeco (2007) sumando a lo anterior plantea que “la indagación en las cuestiones éticas de trabajo social, a partir de los discursos de los trabajadores sociales se constituyen en una vía imprescindible de recorrer para develar los marcos de sentido que sobredeterminan la acción profesional” (Aguayo Cecilia, 2007; Miranda, 2007).

Alguno de los autores que parten de los discursos de profesionales de los servicios sociales son; Alberto Ballesteros Izquierdo, Juan Jesús Viscarret y María Jesús Úriz (2012). Los cuales, con su trabajo investigativo intentan visualizar las estrategias, que utilizan los trabajadores sociales para afrontar los dilemas éticos. Delimitando cinco ejes: decisión individual/consejo especializado; inmediatez/reflexión;

horizontalidad/verticalidad; autonomía del usuario/autonomía del profesional y conocimiento/desconocimiento.

También la española García Álvarez Begoña (2012) intenta delimitar las practicas que realizan los trabajadores sociales para afrontar los dilemas éticos, las cuales resume de una manera muy sintética en prácticas adaptativas, educativas- reformadoras y transformadoras.

Se puede observar de esta manera la relevancia y la importancia que tiene el discurso de los Trabajadores Sociales para el progreso, desarrollo y el éxito de una investigación abocada a la dimensión ética de la práctica. Esto ha llevado a que en este proyecto de tesina se ponga mucho énfasis en la palabra de los actores sociales a la hora de elaborar los instrumentos de recolección de datos.

Debemos recordar que un profesional de los servicios sociales ejerce dentro de una institución, la cual contara con su propio marco de normas, valores y pautas las cuales se pueden llegar a diferenciar a las nuestras y anteponerse generando en ciertas ocasiones dilemas con respecto a nuestro marco regulatorio. Con respecto a lo mismo Cortina (1994) nos plantea que un contexto institucional

“la actividad profesional no es solo un medio para conseguir una meta que está situada fuera de ella (el ingreso) si no una actividad que tiene el fin en sí misma. Por decirlo con Aristóteles, no es proxis acción mediante la cual se obtiene un objeto situado fuera de ella, sino praxis acción que se realiza por si misma; no es la praxis de átales, sin fin interno, sino praxis teleia que contiene en si misma el fin” (Cortina Adela & Conill, 1994, pág. 14).

En cambio, en el apartado de la investigación española sostienen que:

“los problemas éticos son actuaciones que van contra los principios y valores profesionales y personales, por exigencias de otros, generalmente jefes o autoridades. En cambio, los dilemas aparecen más bien en la esfera de la resolución de los propios profesionales, pero cuya resolución los conflictúa” (Aguayo Cecilia, 2007, pág. 110).

En Argentina nos encontramos también con algunas producciones que hacen referencia a la temática. Uno de ellos es Sofía Antón y otros (2004) quienes escriben un documento para la “revista Confluencia” de la provincia de Mendoza, en el mismo analiza los escritos de la Federación Internacional De Trabajadores Sociales (FITS) aprobado en la asamblea de 2004. Lo más relevante de este artículo es que plantea conflictos o dilemas éticos más frecuentes en la profesión, los cuales a su criterio son:

“el hecho de que la lealtad de los/as trabajadores/as sociales se ve a menudo en medio de un conflicto de intereses. El hecho de que los trabajadores/as sociales funcionan como personas tanto de apoyo como de control. Lo conflictos entre el deber de los trabajadores/as sociales de proteger los intereses de las personas con las que trabajan con las demandas de eficiencia y utilidad” (Anton Sofia2004, pág. 6).

Otros de los autores son Funes Nidia y Otros que en el 2003 publican “Código de Ética profesional de Trabajo Social”. Es un importante documento, que da a conocer la manera en que el Trabajo Social, aborda y respeta los derechos y obligaciones hacia los demás, también las normas y principios a los que debe ajustarse la conducta moral de los profesionales.

Además del papel que cumple el Estado en cuanto al control y creación de los consejos de ley. Y que representa el código de ética para el profesional y la profesión de Trabajo Social.

Y por último el Licenciado en Servicio Social y Psicopedagogo Osvaldo Marcon quien publica en el 2009 un libro titulado “El secreto profesional en el Trabajo Social”, en el mismo realiza un recorrido histórico del secreto como unos de los postulados esenciales para el ejercicio de las disciplinas sociales que interceden en la vida privada de sus pacientes, solicitantes, beneficiarios, usuarios, etc. Además, se centra en un análisis de una investigación que realizo en el año 2006 en varias provincias del norte y sur argentino exceptuando a la de Rio Negro concluyendo que “su presencia normativa en códigos de ética y leyes del ejercicio profesional en Argentina es masiva, pero son evidentemente débiles los dispositivos previstos para su aplicación” (Marcon, 2010, pág. 21).

A pesar de que se cuenta con una cierta cantidad de fuente bibliográfica para consultar los estudios son redundantes y similares en cuanto a su mirada hacia la ética; centrándose solo en aspectos identificables a un análisis en general y la gran mayoría son realizadas por profesionales españoles. Es entonces que sobreviene constantes dudas con respecto a la temática en base al escenario local y la dimensión práctica –no solo normativa- de las dimensiones éticas que los trabajadores sociales de la provincia toman en sus intervenciones cotidianas.

Interesa así mismo, explorar como el ámbito laboral (en el caso de esta investigación el ámbito estatal) imprime ciertas particularidades a los problemas y decisiones éticas que

se toman. Esta dimensión esta también ausente en la bibliografía encontrada hasta el momento.

## **1.2. Algunas precisiones conceptuales**

Todo acto humano y profesional conlleva una dimensión moral y ética. Es de conocimiento cotidiano la existencia de valores y de normas sociales establecidas y aprobadas por la sociedad, que siempre han guiado e influenciado a las personas.

A mi entender tanto las normas, como los valores se han recibido de diversos medios, desde nuestro nacimiento hasta nuestra adultez; en cada una de las instancias educativas. Los padres, la escuela, los pares y otros sistemas con los que interactuamos en nuestro ambiente contribuyen directamente a la adquisición de valores que incorporaremos con el fin de tratar de orientar e incluso determinar la conducta humana.

Luisa Montuschi (2004) nos va a decir que “en la vida cotidiana, en las relaciones sociales y personales, en la vida política, en las relaciones laborales, en los negocios y en prácticamente todas las facetas de la actividad humana encontramos frecuentes referencias a hechos o cuestiones que son calificados como “buenos”, “correctos”, “malos”, “incorrectos” o que mencionan los “deberes”, las “obligaciones”, los “derechos” o las “virtudes”. Los enunciados que contienen estas expresiones son enunciados valorativos que corresponden al campo de la ética” (Montuschi Luisa, 2004, pág. 12).

Según el diccionario de Ander Egg (1995), la Ética es una:

“rama de la filosofía que estudia los actos de los individuos, no como hechos, sino juzgados por sus valores morales. Esta ciencia no sólo es descriptiva, sino también normativa, ya que intenta establecer absoluta o categóricamente las reglas fundamentales de la conducta humana; en este sentido, tiende a lo esencial, sin entrar en el detalle de la moral especial o aplicada” (Montoya, G. Zapata, C y Cardona, B. 2002) (Egg, 1995, pág. 33)

La éthos debe ser considerada como un área de reflexión constante; es decir que representa un momento necesario para el repensar de manera responsable a cerca de la propia acción con otros. El filósofo Felipe Saraiva (2009) afirma que “la Ética es uno de los campos de (Adela, ética mínima, 2000) reflexión más evidente en la actualidad. La ética se presenta como un momento necesario de reflexión y de repensar, de manera responsable la propia acción humana” (Saravia Nunes de Pinho, 2009, pág. 4).

La ética es una parte de la filosofía que reflexiona sobre la moral y por eso recibe también el nombre de "filosofía moral". Al igual que hay dimensiones de la filosofía

que tratan sobre la ciencia, la religión, la política, el arte o el derecho, también la reflexión filosófica se ocupa de la moralidad y entonces recibe el nombre de ética (Cortina, 1994).

Para poder comprenderla en profundidad debemos poder lograr diferenciarla de la moral.

El término moral se utiliza hoy en día de muy diversas maneras, según los contextos de que se trate. Esta multiplicidad de usos da lugar a muchos malentendidos que es necesario resolver. La palabra moral se utiliza algunas veces como sustantivo y otras como adjetivo y además ambos usos encierran distintas significaciones según los contextos.

El término moral es utilizado como sustantivo, refiriéndose a un conjunto de valores ideales de vida que conforman un sistema propio de un grupo humano en una determinada época o a la conducta de alguien en particular. Por ej.: Juan no tiene moral.

También puede ser considerado un adjetivo opuesto a lo ‘inmoral’: usamos moral como correcto e inmoral como incorrecto. Por ej.: puedo considerar inmoral a la venganza, pero no así el que toma como código la ley del Talión (ojo por ojo, diente por diente) o como opuesto a ‘amoral’ expresando que una conducta es o no susceptible de calificación moral” (Soledad, 2011).

La moral forma parte de la vida cotidiana de las sociedades y de los individuos. La ética es una parte de la filosofía que reflexiona sobre la moral. Ambas expresiones se refieren a un tipo de saber que nos orienta para forjarnos un buen carácter que nos permita ser justos.

Adela Cortina (2000) nos dice que:

“es cierto que la ética se distingue de la moral. La Ética no es una moral institucional. Por el contrario, el tránsito de la moral a la ética implica un cambio de nivel reflexivo, el paso de una reflexión que dirige la acción de modo inmediato a una reflexión filosófica, que solo de forma mediata puede orientar el obrar, puede y debe hacerlo” (Adela; 2000. Pág. 18).

Es decir que la ética y la moral se distinguen entre sí. Mientras que la moral forma parte de la vida cotidiana de las sociedades y de los individuos; la ética está más asociada al ejercicio profesional. Sin embargo esta última es la que nos va a permitir reflexionar

acerca de la primera, Kant (1781) diría ambas expresiones se refieren a un tipo de saber que nos orienta para forjarnos un buen carácter que nos permita ser justos.

Otro concepto que está íntimamente ligado con los anteriores, es el de “valores”. Palabra que se utiliza para referirse a una o a todas las actitudes, las creencias, principios religiosos, morales, políticos etc., presentes en una persona o institución.

Luisa Montuschi (2008) nos dice: “los valores son las creencias del individuo o del grupo acerca de lo que se considera importante en la vida, tanto en los aspectos éticos o morales como en los que no lo son. Existen valores y morales, culturales, sociales, políticos y religiosos” (Montuschi; 2008. Pág. 1).

Más adelante continúa diciendo que “los valores son importantes en las vidas de las personas pues orientan su existencia y fundamenta sus decisiones” (Montuschi Luisa, 2004).

El hecho de que como profesionales de Trabajo Social nos preocupemos y ocupemos de los problemas que enfrentan las poblaciones más vulnerables, necesariamente nos exige cualidades morales extraordinarias, que se encuentran no solo en nuestro imaginario ideal, sino también en el colectivo. Son muchas las ocasiones en que debemos asumir determinaciones en la vida de otros; amparándonos en nuestro buen juicio e interpretación de la situación y a su vez relacionándola con las de ellos mismo.

Bermejo (2002) nos plantea que el código deontológico quiere expresar la pretensión de un colectivo de prestar un servicio competente y cualificado que le otorgue credibilidad y prestigio ante los usuarios.

Una profesión como esta, “normalmente atiende a las personas más desfavorecidas y marginadas obligando sin duda a tomar conciencia explícita acerca de las bases éticas sobre las cuales debe y tiene que asentarse el ejercicio de esta actividad” (Luisa, 2009, pág. 12).

Es evidente que el ethos es uno de los componentes esenciales de la acción de los trabajadores sociales, ya que nos proveerá de los marcos normativos que guiarán nuestro accionar. Esto se refiere al “deber ser” de la profesión, el cual se sustentará en principios, valores y deberes que se consignaran en los denominados “códigos profesionales”.

Mario Bunge (1996) nos dice

“que algunos cuerpos profesionales han imitado a los médicos adoptando códigos morales que regulan su propio trabajo. Pero la mayor parte de estos códigos se limitan a las responsabilidades profesionales, de modo que dejan amplio margen a la irresponsabilidad social. Se ocupan de las minucias, no de los problemas más graves” (Mario, 1996, pág. 2).

Estos códigos regulan la actividad profesional, le otorgan identidad y les proporciona una guía a sus adherentes a la hora de intervenir y enfrentar “dilemas”.

Partiendo del estudio de los Códigos Éticos de Trabajo Social de 20 países distintos, Sara Banks (1997) sostiene que los mismos contienen los siguientes elementos:

“principios éticos. Declaraciones generales de principios éticos que secundan al trabajo, por ejemplo: respeto por la autonomía de los usuarios del servicio; promoción del bienestar.

Normas éticas. Algunos “harás y no harás” generales, por ejemplo: no permitirás el uso del conocimiento para emprender políticas discriminatorias; protegerás toda información confidencial.

Principios y práctica profesional. Declaraciones generales de cómo lograr lo que se pretende por el bien del usuario del servicio, por ejemplo: colaboración con los compañeros.

Normas de práctica profesional, una guía muy específica relativa a la práctica profesional, por ejemplo, declarar un legado en el testamento de un cliente; la publicidad no debe reclamar ninguna superioridad” (Sarah Banks; 1997. Pág. 3)

La cotidianidad del accionar está saturada de preocupaciones por los principios y valores morales que sustentan y regulan el accionar, dejando de lado la reflexión filosófica. El profesional de la intervención social se plantea dudas y se hace preguntas que tienen una difícil respuesta con respecto al cumplimiento del código ético.

Las dudas aparecen constantemente en la práctica profesional y con ellas los “dilemas éticos”, que se la puede interpretar como una elección entre dos alternativas igualmente inadecuadas para el bienestar de la persona que recurre a nuestros servicios. Reamer (Reamer, 2000) ha clasificado los dilemas éticos en tres grupos: los que suceden en el servicio a individuos y familias, los que se dan en política y planificación social y los dilemas éticos en las relaciones entre profesionales. Es necesario revisar, aunque sea de forma resumida estas clasificaciones y hacer reflexión en torno a las mismas.

En los dilemas éticos en el servicio a individuos y familias se puede observar la dicotomía entre comunicarle a los solicitantes las decisiones tomadas; el excesivo

paternalismo al intervenir en la vida de los clientes; conflictos entre lealtades de profesionales que se originan cuando debemos ir el contra de las normas institucionales para brindar una mejora en la calidad de vida de sujetos intervenidos; Conflictos entre leyes, políticas y metas de tratamiento; confidencialidad y consentimiento

En cuanto a los dilemas éticos en política y en planificación social no encontramos con problemas por la distribución de recursos limitados; atención a necesidades extremas que muchas veces no se le puede dar respuesta sino solo una asistencia temporal y por último el diseño de programas que no concuerdan con las realidades a la cuales se debe atender.

Por último en los dilemas éticos en las relaciones entre profesionales hallamos dicotomías en las competencias profesionales, es decir denunciar sobre la conducta no profesional de colegas; en la política de la institución como en las situaciones en las que un profesional tendría que decidir si violar o no atender una norma de su agencia para proteger a otro profesional y en la comunicación privilegiada o mejor dicho en el secreto profesional el cual muchas veces debe ser compartido con otros actores no colegas.

Las continuas decisiones que debe tomar el profesional de la intervención social en el ejercicio de su trabajo, afectan directamente a las personas y a su bienestar, lo que hace necesario el cumplimiento de un código deontológico y la actuación de acuerdo a los principios y normas de la ética profesional.

El autor Diego Palma (2003) limita las siguientes contradicciones o áreas de conflicto que él denomina

“como nudos en el ejercicio profesional donde se juega el compromiso ético:

Las/los trabajadores sociales son "funcionarios de las políticas sociales" y, en buena parte, son empleados del aparato de estado; por tanto, son portadores de poder hacia los grupos vulnerables hacia los cuales se dirigen los programas que ellas/ellos administran y ejecutan. La pregunta es entonces ¿cómo van a usar los profesionales ese poder?

Estas/os funcionarias/os de la acción social son testigos de excepción de los productos, los aciertos y desaciertos que está logrando esa relación. La pregunta ahora es ¿qué hacen estos profesionales con ese saber que recogen en la experiencia.

Para enfrentar con la eficacia debida las tareas que se les ha asignado, las/los trabajadores sociales, necesariamente, deben habilitarse como profesionales de excepción” (Palma, 2007, pág. 33).

A nivel operativo, en la práctica cotidiana se cuestionan muchas veces la validez ética de las intervenciones, sobre todo cuando éstas entran en contradicción con los criterios y las valoraciones personales de los usuarios y de las entidades e instituciones desde las que trabajamos.

Ahora bien ¿qué es lo que se hace?, es esa la pregunta que se realiza Begoña García Álvarez (2007) concluyendo de esta manera;

“Algunos, líneas de actuación adaptativa (las prisas, el estrés, las indicaciones de los gestores sociales, y todo el entramado administrativo-burocrático, obliga a ello) otros, líneas de trabajo educativas- reformadoras (dentro de esos espacios más preventivos y reformadores que algunas políticas sociales programan y promueven) y algunos otros líneas de actuación transformadora en el ámbito del trabajo integrador y sistémico con implicaciones profesionales no conformistas de políticas sociales burocráticas e inmovilistas” (Álvarez., 1987, pág. 187)

Es decir que la manera de actuar frente a un dilema es intentar dirimir si una de las alternativas es más inadecuada que la otra y después actuar en consecuencia. Es decir, escoger la opción menos mala.

## *CAPÍTULO II*

### **2.1. Estrategia metodológica**

Esta investigación optó por un enfoque epistemológico y metodológico de tipo cualitativo interpretativo. Se consideró que el mismo resultaba el más apropiado para poder develar las representaciones, significaciones y construcciones de sentido que los trabajadores sociales que participaron del mismo tienen con respecto a la ética profesional de su quehacer cotidiano. Teniendo en cuenta, visibilizando y recuperando sus experiencias, sus subjetividades y sus conflictos.

La investigación se llevó a cabo desde el paradigma interpretativo, el cual se centra en el estudio de los significados de las acciones de la vida social (Barrantes, 2001). Por consiguiente, el estudio llevado a cabo se apoyó sobre la indagación de los discursos y marco de referencias que los profesionales de los servicios sociales brindaron en sus entrevistas. Además, se realizó un cruce con los marcos teóricos que se encontraron hasta la fecha de presentación de este trabajo final; con el objetivo de lograr un análisis profundo que facilite la comprensión de la problemática investigada.

Se intentó interpretar más allá de lo que está prescripto y en profundizar en los problemas éticos que los colegas del servicio social afrontan en su ejercicio profesional cotidiano.

El objeto de estudio del presente trabajo se centra en los Trabajadores Sociales que actualmente se desempeñan en distintos organismos de dependencia provincial; en disímiles áreas; respondiendo a las necesidades de diferentes sectores etarios y sociales de las localidades de la Zona Atlántica de la provincia de Río Negro con el objetivo de poder adquirir una mayor riqueza, profundidad y calidad de información.

El recorte territorial se realizó considerando la división de regiones de acuerdo a las actividades socioeconómicas que se realiza en la provincia de Río Negro, tal lo establece la ley N° 4437 de nuestra legislación provincial.

De las siete regiones de la provincia, este trabajo se enfoca en la Zona Atlántica que comprende las localidades de San Antonio Oeste, Las Grutas, Puerto San Antonio Oeste, Sierra Grande, Valcheta y las localidades intermedias (Aguada Cecilio, Nahuel Niyeo, Arroyo de los Berros, Arroyo Ventana, Cona Niyeu, Sierra Paileman, Chipauquil y Playas Dorada).

La población del estudio la conforman todos/as trabajadores/as sociales que se desempeñan laboralmente bajo dependencia del Estado en sus jurisdicciones provinciales y municipales, en dicha zona.

Para definir la muestra que integró esta investigación, se realizó un censo de la totalidad de Trabajadores Sociales en dicha condición, identificando, el área de ejercicio profesional (salud, educación, desarrollo social, justicia, PAMI), la jurisdicción (Provincial o Municipal), la localización (población de la Zona Atlántica en la que se desempeñan); la población con la que trabajan y las actividades características que desarrollan. Esta información se presenta sintéticamente en el Cuadro I.

Esta breve indagación nos permite caracterizar la población de trabajadores sociales que trabajan en el ámbito del estado en la Zona Atlántica de la siguiente manera:

- Desarrollan actividades en las localidades de: San Antonio Oeste, Las Grutas, El Puerto de San Antonio Este, Valcheta, Sierra Grande y los parajes Aguada Cecilio, Nahuel Niyeo, Arroyo de los Berros, Arroyo Ventana, Cona Niyeu, Sierra Paileman, Chipauquil y Playas Doradas.
- Se desempeñan bajo jurisdicción provincial o municipal.
- Se desempeñan en tres áreas: Educación, Salud y Desarrollo Social (no hay trabajadores sociales en el área de Justicia y tercera edad)
- Trabajan con poblaciones muy diversas en su dimensión etérea (niños, jóvenes y adultos); en las problemáticas que abordan (problemas en la escolarización; problemas de salud que requieren derivaciones; dificultades socioeconómicas; jóvenes y adolescentes en conflicto con la ley; violencia familiar; etc.)

ejercicio profesional	Localidad	Cantidad de trabajadores/as sociales	Población o sujetos a quien intervienen	Actividades principales de su accionar
EDUCACION	VALCHETA	1 Trab. Soc. que se encuentra en el ETAP del ciclo escolar primario (Equipo Técnico de Apoyo Pedagógica)	700 alumnos de entre 6 a 12 años de edad, 150 docentes, y los padres de los alumnos. Que se encuentran en las localidades de Valcheta, Agua Cecilio y Nahuel Niyeo ETAP PRIMARIO -Escuela Primaria N° 015 Valcheta -Escuela Hogar N° 106 Nahuel Niyeo	Las principales actividades son visitas domiciliarias, talleres con, alumnos, con docentes, como padres, seguimiento de los niños en proceso de inclusión, nexos entre las escuelas y las otras instituciones de la localidad.
SALUD	VALCHETA	1 T.S que se encuentra en el hospital "Raúl, Pero Fernicola".	A la población recurrente al hospital de Valcheta, Agua Cecilio y Nahuel Niyeo	Las principales actividades son visitas domiciliarias, la gestión de traslados hospitalarios, campañas de promoción y prevención.
DESARROLLO SOCIAL	VALCHETA	1 T. S	Se trabaja con adultos de Valcheta, Agua Cecilio y Nahuel Niyeo	Se realizan visitas domiciliarias, tramites de ayudas económicas, pensiones por discapacidad, etc.
Dirección de protección integral de niñez, adolescencia y juventud	VALCHETA	2 Trabajadora Sociales una encargada de la dirección de esta área en la localidad y otra coordinando un programa para jóvenes denominado Hueche	Atiende a niñez, adolescencia y juventud Valcheta y las localidades aledañas (Nahuel Niyeo y Aguada Cecilio).	-responder a cada oficio judicial en el cual se encuentre involucrado un menor ya sea de forma directa o indirecta
Educación	San Antonio Oeste-Las Grutas	3 trabajadores sociales: -Uno en el ETAP primario. -Uno en ETAP de inicial -Uno del ETAP de secundario	<b>ETAP Primario:</b> -Escuela Primaria N° 304 Puerto San Antonio -Escuela Primaria N° 6, 359, 365, 46, 161 y 179 de San Antonio Oeste -Escuela Primaria N° 184 y 362Las Grutas <b>ETAP Inicial:</b> -Jardín De Infantes Independiente N° 035Las Grutas -Jardín De Infantes Independiente N° 038, 88 y 08 de San Antonio Oeste  -Jardín De Infantes Independiente N° 031Valcheta	Las principales actividades son visitas domiciliarias, talleres con, alumnos, con docentes, como padres, seguimiento de los niños en proceso de inclusión, nexos entre las escuelas y las otras instituciones de la localidad.

			<p>-Escuela Especial N°18 SAO</p> <p><b>ETAP Secundario:</b></p> <p>-Centro De Educación Media N° 038, 112, 029San Antonio Oeste</p> <p>-Centro De Educación Media N° 87, 126 Valcheta</p> <p>-Centro De Educación Media N° 98Las Grutas</p> <p>-Centro De Educación Media N° 112San Antonio Oeste</p> <p>-Centro De Educación N° 16 Media Rural - Aguada Cecilio</p> <p>-Centro De Educación Técnica N° 19 SAO</p> <p>-Centro Educativo De Nivel Secundario N° 02</p>	
SALUD	San Antonio oeste- Las Grutas	Hay 2 Trabajadoras Sociales, una en la SAO y otra en Las Grutas	Sus intervenciones se evocan a niñez, adolescencia, juventud adultos y adultos mayores de ambas localidades y el Puerto San Antonio Este	Las principales actividades son visitas domiciliarias, la gestión de traslados hospitalarios, campañas de promoción y prevención y el acompañamiento al paciente en sus etapas de recuperación y rehabilitación
DESARROLLO SOCIAL	San Antonio oeste	4 trabajadoras sociales	Sus intervenciones se evocan a niñez, adolescencia, juventud adultos y tercera edad de ambas localidades y el Puerto San Antonio Este	Se realizan visitas domiciliarias, tramites de ayudas económicas, pensiones por discapacidad, etc.
Dirección de protección integral de niñez, adolescencia y juventud	San Antonio oeste- Las Grutas	Hay cuatro trabajadoras sociales que residen en San Antonio Oeste	Atiende a niñez, adolescencia y juventud de SAO, Las Grutas, Puerto SAE, Sierra Grande y paraje Sierra Paileman Además de responder a cada oficio judicial en el cual se encuentre involucrado un menor ya sea de forma directa o indirecta	<p>-Responder a cada oficio judicial en el cual se encuentre involucrado un menor ya sea de forma directa o indirecta.</p> <p>-Promover la integración de adolescentes de 13 a 18 años en riesgo de exclusión.</p> <p>-visitas domiciliarias</p> <p>-restituir lazos familiares en casos que se disponga judicialmente</p> <p>-etc.</p>
SALUD	Sierra grande	1 T. S	Hospital "Pablo Bianchi" de la localidad, también atiende el paraje "Sierra Paileman"	Las principales actividades son visitas domiciliarias, la gestión de traslados hospitalarios, campañas de promoción y prevención y el acompañamiento al paciente en sus etapas de recuperación y rehabilitación

EDUCACION	Sierra Grande	3 trabajadores sociales: -Uno en el ETAP primario. -Uno en ETAP de inicial -Uno del ETAP de secundario	<p>ETAP primario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Escuela Hogar N°69Sierra Paileman</li> <li>-Escuela Hogar N°75Arroyo Los Berros</li> <li>-Escuela Hogar N°76Chipauquil</li> <li>-Escuela Hogar N° 171Cona Niyeu</li> <li>-Escuela Hogar N° 227Arroyo Timbrado</li> <li>-Escuela Primaria N°60, 62, 81, 251 Sierra Grande</li> </ul> <p>-Escuela Primaria N°141 Arroyo Ventana -Escuela Primaria N° 360 Playas Doradas</p> <p>ETAP secundario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Centro De Educación Media N° 039, 85 Sierra Grande</li> <li>-Centro De Educación Media Rural - Arroyo De Los Berros</li> <li>-Centro De Educación Media Rural - Arroyo Ventana</li> <li>-Centro De Educación Media Rural - Cona Niyeu</li> <li>-Centro De Educación Media Rural - Sierra Paileman</li> <li>-centro educación técnica N°12 Sierra Grande</li> </ul> <p>ETAP inicial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Jardín De Infantes Independiente N° 006 y 041 Sierra Grande</li> </ul> <p>-Jardín Maternal Comunitario N° 24 - Luz De Luna Sierra Grande -Jardín Maternal N° 011Sierra Grande -Escuela Especial N°11 Sierra Grande</p>	Las principales actividades son visitas domiciliarias, talleres con, alumnos, con docentes, como padres, seguimiento de los niños en proceso de inclusión, nexo entre las escuelas y las otras instituciones de la localidad.
DESARROLLO SOCIAL	Sierra Grande	1 Trabajadora Social	Los pobladores de Sierra Grande y los parajes de alrededores	Se realizan visitas domiciliarias, tramites de ayudas económicas, pensiones por discapacidad, etc.
PODER JUDICIAL	NO HAY			
PAMI	NO HAY			
TOTAL	23	FIGURAS DE TRABAJADORES SOCIALES		

Cuadro I: Población de trabajadores Sociales de la Zona Atlántica (2015).

La muestra de trabajadores sociales que participaron de esta investigación, consta de siete profesionales:

- una trabajadora social que se desempeña en el área de Promoción de los Derechos del niño, niña y adolescentes, desempeñándose como supervisora zonal, por lo que sus intervenciones comprenden todas las localidades de la zona.
- tres trabajadores/as sociales en el área de Educación; de las cuales una trabajadora social se encuentra en el ETAP de Primaria, la cual también se desempeña en el ETAP de nivel especial. Una trabajadora social en el ETAP del nivel inicial y un trabajador social en el ETAP de nivel secundario. Sus intervenciones comprenden las localidades de San Antonio Oeste y Valcheta; además de los parajes aledaños a estas localidades.
- Una trabajadora social en el área de desarrollo social de la municipalidad San Antonio oeste.
- Dos profesionales en salud las cuales se desempeña una en la localidad de San Antonio Oeste y la otra en Las Grutas

Esto se registra en el Cuadro II: Descripción de la muestra.

<b>Integrante de la muestra</b>	<b>Área de ejercicio profesional</b>	<b>Localidad</b>	<b>Localidades en las que acciona profesionalmente</b>	<b>Cantidad de trabajadores/as sociales</b>
TS 1 Educación	ETAP Nivel inicial	San Antonio Oeste	San Antonio Oeste, Sierra Grande, Valcheta y los parajes aledaños (	1(una)
TS 2 Desarrollo Social	Secretaría de desarrollo social municipal	San Antonio Oeste	San Antonio Oeste, Las Grutas y Puerto San Antonio Oeste	1(una)
TS 3 Desarrollo Social	Subsecretaría de protección integral DDHH. Niños, niñas y adolescentes	San Antonio Oeste, Las Grutas, Sierra Grande y los Parajes aledaños	San Antonio Oeste	1(una)
TS 4 Salud	El hospital área programa Aníbal Serra	San Antonio Oeste	San Antonio Oeste	1(una)
TS 5 Educación	ETAP Nivel Secundario	San Antonio Oeste	San Antonio Oeste, Sierra Grande, Valcheta y los Parajes aledaños.	1(una)
TS 6 Salud	El hospital de Las Grutas	Las Grutas	Las Grutas	1(una)
TS 7 Educación	ETAP de nivel primario y escuela Especial	San Antonio Oeste, Sierra grande y Parajes aledaños	San Antonio Oeste	1(una)

Los criterios de selección se establecieron en relación a la diversidad de las localidades en las cuales se desempeñan, también de acuerdo a las áreas y jurisdicciones de trabajo, las situaciones, contextos y problemáticas en las que el trabajador social debe intervenir, pues se parte del supuesto que dicha diversidad condiciona las problemáticas éticas que afrontan.

El hecho de que los profesionales se desempeñen en distintos espacios permitió visualizar las multicausalidades que influyen en los orígenes y soluciones de los dilemas éticos.

## **2.2. Dimensiones de análisis**

Se trata de un estudio multidimensional. Para la recolección, análisis e interpretación de los datos aportados se consideraron las siguientes dimensiones y subdimensiones de análisis:

a) Problemas éticos que afronta el TS: secreto profesional, lealtad profesional, leyes, políticas y normas institucionales, uso de los recursos materiales y humanos, diseños de los programas y políticas sociales, Clientelización política, comunicación.

b) Modalidades de afrontación de los problemas éticas: adaptativas, educativas, reformativas, transformadoras.

## **2.3. Recolección de datos**

Para la recolección de la información se optó por la realización de entrevistas en profundidad, ya que esta técnica cualitativa permitirá una riqueza en la información, contextualizada y apegada a la realidad laboral de los trabajadores sociales de la Zona Atlántica. Esta técnica facilita la espontaneidad y reflexión de los profesionales de Trabajo Social entrevistados, favoreciendo la objetividad en la transmisión de la información.

Objetividad que al ser una investigación cualitativa y al estar atravesada por sujetos intentara acercarse lo más posible a esta característica de los trabajos investigativos de esta envergadura.

Se pretendió un acercamiento al conocimiento a través de la interacción que este modo de recolección de datos permitió; y a su vez lograr reconocer las percepciones que los colegas tienen desde su individualidad, valorando su opinión personal y su trayectoria profesional.

Se diseñó como instrumento una guía de entrevista (ver Anexo 2).

Cuatro de los entrevistados aceptaron ser grabados en el proceso, mientras que los tres restantes, no accedieron a la petición. Por tal circunstancia se utilizó diferentes maneras de registro. En el primer grupo se apeló a la utilización de una grabadora, lo cual permitió poner más atención a las posturas, los gestos, pero sobre todo a la narración de los colegas.

En cuanto a los que no acordaron en su grabación se debió recurrir a la toma de nota, imposibilitando una atención más profunda sobre lo que el interlocutor aportaba como respuesta a cada pregunta formulada. Si bien se trató de documentar lo más posible, no se puede asegurar que la misma se haya captado totalmente.

#### **2.4. Organización y sistematización de la información**

Finalizadas todas las entrevistas se procedió a desgravar las que se encontraban en soporte de audio. Se transcribió de manera detallada todo lo captado por la grabadora y se realizó una distinción del entrevistador y el entrevistado.

Una vez finalizada la desgravación, se las junto con las demás entrevistas que se efectuaron, para poder desarrollar una lectura completa. Luego se agruparon las respuestas teniendo como guía las preguntas; para poder identificar similitudes y diferencias en lo aportado por cada colega.

Tras esta operación, se agruparon las aportaciones dadas por los participantes a un mismo aspecto y, a partir de ahí, se procedió al análisis del material resultante.

#### **2.5. Análisis de Resultados**

El análisis se llevó a cabo atendiendo la identificación de los temas relevantes, a las líneas de opinión destacadas, a las tendencias de criterios y a la extensión, intensidad y frecuencia de opiniones o ideas.

Los resultados se presentan en el capítulo que sigue.

## *CAPÍTULO III*

### **3.1. Presentación de los resultados**

En este apartado se intentará aportar información acerca de la forma en que los Trabajadores Sociales (TS) que se desempeñan laboralmente en los entes estatales de la Zona Atlántica de la provincia de Río Negro afrontan los problemas éticos que se le presentan en su práctica profesional.

La labor del Trabajador Social en la provincia de Río Negro está regulada por la Ley N° 2667 que establece solo las normas que hacen a la habilitación del ejercicio, expresándose de la siguiente manera:

“Podrán ejercer la profesión de Servicio Social o Trabajo Social, previa obtención de la matrícula:

a) Quienes posean título válido y habilitante expedido por universidades nacionales, provinciales o privadas reconocidas por autoridad competente de cada jurisdicción conforme a la legislación universitaria vigente, cuyos planes de estudio comprenden como mínimo cuatro (4) años de duración.

b) Las personas que a la entrada en vigencia de la presente ley se encontraren ejerciendo el Servicio Social o Trabajo Social en jurisdicción provincial, que posean título habilitante de Asistente Social o Trabajador Social de nivel terciario, otorgado por establecimientos reconocidos.

c) Quienes posean título equivalente otorgado por universidades extranjeras de igual jerarquía y que hubieran revalidado el título en una universidad nacional en la forma que establece la legislación vigente.

d) Los profesionales extranjeros con título equivalente del nivel universitario y que estuvieran de tránsito en la Provincia, cuando fueran requeridos en consulta sobre asuntos de su exclusiva especialidad, previa autorización provisoria a ese solo efecto y por el término de seis (6) meses, prorrogable a un (1) año como máximo, que será concedida a solicitud los interesados por el Colegio de Asistentes Sociales de Río Negro, no pudiendo ejercer la profesión en forma privada.

e) Los profesionales extranjeros con títulos equivalente de nivel universitario y que fueran contratados por instituciones públicas o privadas con finalidades de investigación, asesoramiento o docencia, durante el término de vigencia de sus contratos y dentro de los límites que establece la legislación vigente, sin necesidad de obtención de la matrícula respectiva” (Ley 2667- Art. 4°; 1993).

Para ello, en primer lugar, se caracterizarán los principales problemas éticos que los TS del estudio identifican en sus prácticas profesionales en el marco de los organismos del estado en los que trabajan y, luego se analizarán las formas en que los TS del estudio afrontan los problemas éticos que se le presentan en sus prácticas.

### **3.2. Principales problemas éticos de los TS del estudio**

El ejercicio profesional del Trabajo Social y el de aquellos que realizan intervenciones sociales en su quehacer cotidiano, se encuentran con la necesidad recurrente de tomar decisiones Éticas, siempre problemáticas, a veces dilemáticas.

De las entrevistas realizadas a los profesionales que participaron del estudio han podido identificarse los siguientes: a) el secreto profesional, b) lealtad profesional, c) leyes y normas institucionales, d) usos de recursos materiales y humanos, e) diseños de los programas y políticas sociales, f) comunicación, g) burocracia y h) imaginario institucional y social.

A continuación, se presentan cada uno de ellos.

#### **3.2.A. Secreto profesional:**

El secreto profesional está íntimamente relacionado con la confidencialidad; Marcon (2010) nos dice que el mismo se refiere a un campo de imposiciones reguladas por normas de orden ético y jurídico. Además, agrega:

“La posibilidad de mantener el secreto evidencia una estrecha relación con el monto del capital específico del que disponen distintos actores por lo que, así pensado, expresa configuraciones de fuerzas cuyo rigor depende, precisamente, de la forma que adquiera esta posibilidad de mantener en secreto determinadas cuestiones, y de quiénes –en el escenario social- capitalizan la mayor potencia para decidir qué hacer con la información” (Marcon, 2010, pág.23)

Lo que se oculta no es otra cosa que información de la vida privada e íntima del sujeto que se interviene con el propósito de resguardarla de personas ajenas al proceso de intervención.

En dos de las de las entrevistas realizadas el secreto profesional surge como un problema ético. Se trata de la trabajadora social que desempeña funciones en el nivel inicial del área de educación y la que se desempeña en el área de social.

La entrevistada afirma que el problema adviene cuando los datos, relatos o historias personales que maneja el TS, deben ser compartidas con otros colegas, profesionales y actores sociales con los que se debe interactuar, generar redes a fin promover y asegurar el bienestar de nuestro sujeto/os de intervención.

Agrega, asimismo, que la dificultad aparece cuando ese otro que acompaña nuestra intervención no es precisamente un profesional que pueda o sepa manejar esa información que le es brindada. La profesional sostiene:

*“trabajar con personas que no tienen formación en cuanto a lo social y a la ética me refiero, porque eh... si trabajas con un psicólogo, el psicólogo sabe, si trabajas con el psicopedagogo, el psicopedagogo sabe también de cómo se maneja el secreto profesional, la ética del trabajo, la ética de la profesión, pero muchas veces nos encontramos en nuestras prácticas con que no hay gente formada” (TS1- Educación)*

La otra entrevistada referirá que este problema se observa de manera recurrente en la utilización de una herramienta instrumental típica de esta profesión: el informe social. El mismo es un instrumento que solo los profesionales matriculados pueden realizar y firmar, para que tenga el peso legal y el reconocimiento social e institucional. Este punto es resaltado por un TS que se desempeña en un ente estatal provincial del área de la protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes, la misma señala:

*“... informe a veces presenta también problemitas éticos, uno lo ve en informes que uno recibe, que comparte con otros profesionales, de otras instituciones ahí si es un problema ético, cuando informa determinadas cuestiones que por ahí no se condicen con la realidad, y que por ahí no tienen que ver con un diagnostico distinto entre que lo vos observas y lo que yo observo...” “...nosotros que trabajamos permanentemente con los informes a juzgados, a defensorías, uno tiene que ver también el sentido de la información que aporta, para que un informe al juez, para tomar determinadas decisiones, a un juez no le interesa algunas cuestiones son tan privadas de las familia, no es informar, por informar y como lo se te lo informo, bueno eso es una cuestión ética, totalmente ética, tiene que ver con que lo hago o no hago, y si lo hago que implicancias tiene, y si no lo hago que otras implicancia va a tener, para mí eso es lo ético , no la cuestión de la moralidad está bien o está mal, que ética tiene esto que estoy haciendo...” (TS2 Social)*

El secreto profesional es una normativa deontológica recurrente en los códigos de ética de los Trabajadores Sociales, que se plasma en la mayoría de las provincias de la República Argentina. No está demás destacar que la nuestra no cuenta con su propio código de ética, sino que utilizamos el de empleado público de regulación provincial.

El hecho de no poseer una norma proscripta genera la siguiente pregunta; ¿en que se pueden respaldar los Trabajadores Sociales para imponer su negativa de brindar dicha información?

### **3.2.B. Lealtad profesional**

Esta lealtad la visualizamos como aquella que los profesionales deben tener al ejercer sus competencias, funciones y roles bajo un determinado organismo que posee sus propias normas y pautas de funcionamiento. “Es el conflicto que sucumbe entre el deber cumplir con determinadas normas de la institución para la que trabaja y la búsqueda del bienestar de sus clientes” (Sylvia L. Burgos Marrero, 1994).

También esta lealtad la podemos observar con respecto a nuestro sujeto/os de intervención, como le sucede a la profesional del área de salud, que nos comenta lo siguiente:

*“En el caso de maltrato y negligencia infantil, yo siempre veo en generalmente las madres, son víctimas también, entonces ahí tengo un dilema bastante grande; entonces generalmente son o han sido víctimas de violencia de género, han sido víctimas también de golpes, entonces como que ahí yo siempre siento ahí un dilema, que si bien el niño no puede dejar de ser atendido, también la historia de las madres, siempre de las mujeres, yo soy bastante feminista, entonces como que me cuesta mucho de hablar eso, o sea como que a veces es, me parece que tendría que ser un poquito más, si quiere decir más dura con algunas madres, pero tengo ese dilema ético” (TS 7-salud).*

Se logra interpretar que a la colega le suscita un dilema, entre la lealtad con las personas de su mismo género y, por otro lado, el cumplimiento su función.

Comprender las situaciones, contextos y realidades de nuestros usuarios como Robertis (2006) plantea; que no implica justificar los escenarios que se nos presentan, sino procurar que los actores de esas realidades sociales tomen conciencia y reflexionen acerca de su situación para establecer o generar vínculos sanos, generar cambios positivos y lograr responder a las necesidades que les suscitan.

### **3.2.C. Leyes y Normas Institucionales**

Las leyes, políticas y las normas son nuestras herramientas, nuestros fundamentos y respaldo en cada intervención. Pero dos de los entrevistados señalan que muchas veces estas no aportan las mejores opciones a la hora de contribuir a una solución, contención, promoción o prevención a las situaciones problemáticas que llegan para su intervención.

La TS del Área de Promoción de los derechos del niño, niña y adolescentes nos comenta que es lo que sucede con este problema ético:

*“las cuestiones de separación de los niños con su familia de origen, en esto de, porque la ley te marca las dos opciones, digamos no las dos opciones, sino que te dice hay que de todas maneras hay que tratar de preservar el centro de vida del niño, se los separa por causas sumamente justificadas, fundadas, excepcionales, transitoriamente de su núcleo familiar; bien vos tenes situación X de una X gravedad y se te presenta el dilema” (TS 7 Área Social)*

El TS del Área de Educación (nivel secundario) por su parte sostiene:

*“Un dilema ético me lo origina la ley de obligatoriedad del nivel secundario que a manera discursiva esta, pero en la práctica esta no se cumple. El padre puede mandarlo o no, hay una obligación de que el chico asista a la escuela, pero muchas veces no está garantizado por parte de los padres y por parte del estado. Es como si la sanción no*

*existiera, por un lado, hay una norma, pero no una política que permita el real acceso de los jóvenes a la permanencia en el sistema educativo” (TS5-Educacion).*

Muchas veces las normas y leyes se contraponen entre sí o no se corresponde en su aplicación, con las realidades sociales de los sujetos involucrados. Este problema que invade nuestro quehacer no nos posibilita ser justo.

La tensión se produce entre la letra de la norma, el imperativo jurídico y la justicia social. La justicia social en unos de los pilares fundamentales que dieron origen y fundamento a nuestra profesión, según Salcedo Megales (1999) implica asegurar la igualdad de oportunidades, recursos y servicios. ¿Cómo garantizar ciertos imperativos jurídicos (no separación del niño de su familia, obligatoriedad de la escuela) cuando la justicia social no está garantizada?

### ***3.2.D. Usos de recursos materiales y humanos***

Las Hera y Cortajarena (1979) definen recursos como “los medios humanos, materiales, financieros e institucionales de que se dota a sí misma una sociedad para subvenir a las necesidades de sus individuos, grupos o comunidades en cuanto integrantes de ella” (Las Hera y Cortajarena; 1979. Pág. 30).

Los recursos podemos diferenciarlos tomando en cuenta los aportes de Natalio Kisnerman (1982) en Recursos Materiales, que son aquellos que constituyen la infraestructura y equipamiento de que se dota una sociedad. Los Recursos Técnicos son el conjunto de instrumentos que interponemos entre nosotros y el objeto de trabajo para conocerlo y lograr un producto o efecto y los Recursos Financieros son el conjunto de medios de capital, provenientes de ingresos, ahorro o créditos. Los Recursos Humanos es el conjunto de población requerida y apta para la ejecución de un plan, programa o proyecto de trabajo. Y finalmente los Recursos Institucionales, son todas las entidades que configuran una infraestructura de servicios dedicados a la organización política, comercial, administrativa, de seguridad y bienestar social.

En las alocuciones de los colegas encontramos a la palabra Recursos junto al adjetivo “escasos”; descripción repetitiva en los discursos de la mayoría de los profesionales de los Servicios Sociales:

*“...escasos recursos de todo tipo materiales, humanos; pero sobre todo el asistencialismo”. (TS2 Desarrollo Social)*

*“...pero muchas veces nos encontramos en nuestras prácticas con que no hay gente formada”. (TS1- Educación)*

*“...Acá en San Antonio pasa que los chicos tienen inasistencia a veces porque no tienen los elementos para venir a la escuela; esto ocurre más a comienzo de año y tratamos de proveerles para que comiencen, pero no siempre tenemos para todos”. (TS7-Educación)*

*“No hay capacitación de nada...” (TS4- Salud)*

Es estos relatos nos encontramos el problema ético que produce la falta de los recursos materiales y humanos para poder responder a las peticiones, necesidades y problemáticas tan complejas, como lo es la realidad social. El conflicto se produce al tener que ejercer la función encomendada sin los recursos materiales, técnicos, financieros, humanos e institucionales necesarios, lo que implica hacerlo a sabiendas de que tal ejercicio no será de calidad.

### **3.2.E. Diseños de los programas y políticas sociales**

Como advierte la literatura, la gran mayoría de las políticas o programas sociales están enfocados a constituirse en una “ayuda” para sus beneficiarios, sin embargo, se han constituido a lo largo de la historia en paliativos de la situación real de los mismos; es decir no alcanzan a cubrir todas las necesidades básicas de las personas, menos aún del núcleo familiar de la misma. Tampoco contribuye al empoderamiento de estas personas, que quedan sujetas a estas políticas (Fernández, Arturo y Rozas Margarita; 1988).

De las entrevistas surge que el mismo diseño de la política (micro o macro) genera la imposibilidad de responder a las demandas.

*“La imposibilidad de responder en muchas ocasiones a la realidad, a las necesidades de nuestros demandantes. Yo lo relaciono con las condiciones micro y macro políticas publica, donde se observan luchas de intereses, escasos recursos de todo tipo materiales, humanos; pero sobre todo el asistencialismo”. (TS 3-Área Social)*

La tensión se genera en que, por un lado, como Trabajador Social se debe estar al servicio de las Políticas Sociales, pero por otro lado se debe garantizar el bienestar y promover el desarrollo autónomo de las personas que recurren a los servicios. Sin embargo, las Políticas Sociales argentinas se han caracterizado por ser asistenciales y paliativas de situaciones estructurales; Estela Grassi (2002) recalca que en nuestro país la asistencia social a grupos vulnerables devino residual con el desarrollo de los derechos sociales asociados al trabajo y por las condiciones y características de la sociedad y el mercado de trabajo argentinos, por lo menos hasta los años 70.

Uno de los conceptos que surge del discurso de la entrevistada es el de “asistencialismo” que Norberto Alayon (1980) define como “actividades sociales que históricamente han implementado las clases dominantes para paliar mínimamente la miseria que generan y para perpetuar el sistema de explotación” (Norberto Alayon; 1980. Pág. 1).

Podría hipotetizarse que este dilema surge por la dificultad que tiene esta profesión de tomar conciencia de que su rol nació en un país netamente capitalista que necesariamente requiere para su equilibrio económico tener una población residual que les recuerde a los demás ciudadanos que pueden ocupar ese lugar en cualquier momento. Alayon (1980) aboga por procurar tomar conciencia de la situación y del carácter y fines de la profesión para lograr auténticas transformaciones sociales.

### **3.2.F. Comunicación**

Para un Trabajador Social es necesaria la comunicación entre sus colegas, compañeros de trabajo o profesionales a fines a sus servicios y su sujeto/os de intervención. Esta es la que le permitirá responder apropiadamente a las necesidades de sus solicitantes.

El proceso de comunicación es una parte fundamental de nuestra humanidad, sin ella sería imposible transmitir nuestros pensamientos. Las Trabajadoras Sociales de Salud expresan sus dificultades con respecto a la misma, de la siguiente manera:

*“...trato siempre de buscar el trabajo en equipo, tratar de hablarlo, pero igual no es fácil... (TS6-Salud)”*

*“...gente del campo, de las áreas rurales se contacta conmigo para que le coordine los turnos para que tenga su atención cuando llegan a la localidad, debería ser una tarea más fluida y no lo es... No te explican nada, como que no hay una atención humanizada con el paciente, como que no existe esto acá y así sucesivamente en todos los espacios...” (TS4-Salud)”*

Cuando en la comunicación hay un buen “feedback”<sup>2</sup> (Johansen Bertoglio, 1997); en este caso en particular entre las profesionales de los servicios sociales de Salud con sus usuarios, se logra no solo establecer un vínculo con el solicitante sino también responder a la función promotora y preventiva de la salud que le demarca el reglamento áreas programas de Salud Pública. Sin embargo, esta comunicación no fluida con respecto a los profesionales que conforman sus equipos de trabajo.

---

<sup>2</sup> A partir de una información emitida existe cierta información de retorno, que regresa del receptor al emisor y permite la comunicación y el intercambio. Esta información de retorno o feedback posibilitará el cambio o la permanencia.

En el caso particular de TS 4-Salud su relato permite presumir su incomodidad debido a que no se logra establecer canales de comunicación con los otros funcionarios que trabajan en la institución hospitalaria, que la trabajadora social de salud adjudica, a que estos, han perdido tal vez, en este caso en particular su humanización por la burocratización que conlleva los servicios de un hospital de salud pública.

La interacción en la comunicación es sumamente importante busca no solo compartir información importante para que vehiculice una buena intervención, sino también que este espacio que se construye con un otro (profesional o no) permita realizar un abordaje más integral de la situación- problema.

### **3.2.G. Burocracia Estatal**

Este se observa en gran medida en los organismos que se dedican exclusivamente de ejecutar programas y proyectos de nivel nacional o provincial que aseguran el bienestar socio económico de las personas que acuden a sus servicios. Ámbitos estrictamente administrativos envueltos en burocracias para acceder a la prestación que brindan los mismos. Como sucede en el hospital de la localidad de San Antonio Oeste:

*“... pasa por la organización que tenemos acá porque para todos los pacientes tienen que esperar, para sacar un turno, para tramitar una derivación. Porque acá todo es como muy burocrático y es como que se pone todo muy denso y sumado al problema de salud, entonces hay que tener paciencia con las personas, digamos hay que tener tacto”  
(TS 4-Salud).*

En este caso en particular la burocracia que implica el funcionamiento y la organización institucional impactan en su accionar, a pesar de que la misma es ejercida por los trabajadores públicos encargados de la administración de turnos.

Para la profesional del servicio social del hospital Aníbal Serra este problema surge con respecto a la administración, específicamente de los turnos para derivaciones; por un lado, la organización del estado supone cierta regulación administrativa, burocrática, pero por otro lado la misma, perjudica potencialmente a los pacientes que acuden a las instalaciones hospitalarias para ser atendido y no le conceden el servicio en tiempo y forma.

Cuando la burocracia conlleva a no considerar la dignidad de las personas que acuden a instituciones estatales y en este caso en particular por un problema de salud, se atenta hacia su calidad de vida; imposibilitando a los Trabajadores Sociales a garantizar el desarrollo, a

favorecer al abordaje integral de la salud del sujeto, a asistirlo, etc. El rol y la función del profesional queda totalmente desdibujada; imposibilitando su accionar.

### **3.2.H. Imaginario Institucional y Social**

Se relaciona con las expectativas que la institución tiene con respecto al accionar del Trabajador/a Social o con el desconocimiento institucional (profesionales a fines, funcionarios, etc.) y social (beneficiarios) que poseen con respecto a las competencias y funciones de los profesionales que se desempeñan en el servicio social hospitalario.

Este problema es vivenciado por la profesional TS

*“... esta semana tuve en una guardia el abuso sexual de una menor y el mes anterior no me llamaron para nada. También tenemos la naturalización de nuestra propia institución ósea, cuesta un montón en la guardia; ya que aún no pueden entender para que me tienen que llamar” (TS 4-Salud).*

En relato anterior nos encontramos con dos desconocimientos por parte de los profesionales de salud, que se desempeñan en el área de la guardia médica de la localidad de San Antonio Oeste. El primero está asociada a una falta de conocimiento acerca del protocolo que deben seguir ante un caso de abuso sexual de una menor y asociado a lo mismo, el rol y la función que debe cumplir la profesional de los servicios sociales del centro salud en dichos casos; por esta razón ella recalca con vehemencia: *“...no pueden entender para que me tienen que llamar” (TS 4-Salud)*. Si bien ella no logra explayarse del porqué de este malestar, se entendió que las Áreas Sociales del hospital son las que se hacen cargo de acompañar a la víctima a denunciar o realizar la denuncia ellos, ya que cuando hay una menor de por medio “todos somos corresponsables de lo que a ella le ocurra” (Ley Nacional 26.061 de protección integral de los derechos del niño, niña y adolescentes)

De alguna manera, la TS incurre indirectamente, sin ser la causante real a una falta de Ética profesional por desconocer las situaciones de extrema vulnerabilidad y violencia que llegan a la guardia médica.

Este no saber cuáles son las competencias, funciones y roles que le corresponden a la Trabajadora Social de este servicio en particular, se traslada a la sociedad. La profesional expresa este malestar de la siguiente manera:

*“... volvemos siempre a lo mismo que el servicio social, la verdad que nadie sabe que es lo que tenemos que hacer, eso es acá constante; y ¿entonces acá para que están? Porque acá te vienen a pedir desde una caja de leche, hasta un pasaje o una caja de acción social, cosas que no tienen sentido, bueno la gente viene a pedir igual porque que*

*tienen en el imaginario que el servicio social “sirve” ¡no!, asiste y no! Eh... entonces en general la idea es la prevención y la promoción de la salud que de hecho es el objetivo de la atención primaria de la salud”TS 4-Salud).*

Es evidente que el personal de atención y salud medica ha construido su propio imaginario social acerca de las funciones y competencias de los Trabajadores Sociales sustentado, en el accionar de la primera Asistente Social con la cual conto el Hospital. De esta manera lo entiende la TS 4: “... **estamos hablando que tengo una compañera que ya tendría que estar jubilada y ella también de alguna manera personalizo su lugar de trabajo, como pudo...**” **“El servicio social del hospital durante 20 años estuvo con “Mimi”, mi colega sola”**. Bajo este contexto se le ha otorgado otra significación a la intervención profesional de los técnicos sociales; y que la nueva profesional intenta romper o transformar.

### **3.3. Modalidades de afrontación de los problemas éticos:**

Este apartado busca indagar sobre los procedimientos y estrategias de intervención que permiten a los Trabajadores/as Sociales de la zona atlántica de la Provincia de Rio Negro afrontar los problemas éticos que le suscitan su quehacer profesional.

En el proyecto investigativo se retomó a García Álvarez (2012) que propone tres alternativas para afrontar los dilemas éticos: a través de prácticas adaptativas, que implica una mera adaptación a la situación, sin hacer ningún tipo de reflexión crítica. Prácticas educativa-reformadoras que intentan cambiar la situación, reformarla, sin tocar las estructuras. Y por último prácticas transformadoras en la cual se propone un análisis desde la complejidad, con una visión global. Se trabaja con técnicas participativas y el protagonismo del usuario en el proceso de cambio.

Sin embargo, la inmersión en el campo investigativo; a través de las entrevistas realizadas introdujo nuevas modalidades de afrontación de los problemas éticos. Se han podido identificar las siguientes: a) recurrir al bagaje o maletín conceptual e instrumental, b) trabajo interdisciplinario c) supervisión y d) trabajo en equipo

#### **3.3.A. Recurrir al bagaje o maletín conceptual e instrumental**

Es evidente que los problemas éticos son un problema en el ejercicio diario de los trabajadores sociales; pero en nuestra profesión esta situación se agrava, ya que en nuestra formación la temática no es tratada en profundidad, no contamos con un colegio, ni con un código de ética propio como otras provincias. Se percibe que de alguna manera la

incertidumbre invade las prácticas y el desconocimiento hace que algunos profesionales elijan ir a su bagaje como lo expresa esta colega:

*“Vas a tu bagaje siempre, es decir, bueno yo voy a como lo aprendí... Está bien que a veces las situaciones te van llevando a tener que sufrir un cambio obviamente y a transformarte vos también, en tu accionar, en todo, porque vos tenes que ir de acorde a la realidad social. Sino conoces la realidad, no podés ni intervenir ni actuar, pero... el tema es que uno siempre va a su valijita, a lo que uno tiene adentro, a la formación, a los libros, a lo que vos tenés...” (TSI- Educación).*

En relato se puede observar que la colega toma como estrategia su experiencia y los conocimientos que ha ido acumulando a lo largo de su trayectoria profesional. Ballesteros y otros (2011) nos diría que es algo inherente y propio de los profesionales más experimentados; ya que manejan a su entender estrategias de resolución de dilemas más autónomas. Lo cual se debe al aprendizaje adquirido a través de la experiencia propiciando a que confíen más en sus decisiones éticas.

El conocimiento también juega un papel primordial en esta profesional:

*“...el tema es que uno siempre va a su valijita, a lo que uno tiene adentro, a la formación, a los libros, a lo que vos tenes. Sí necesitás actualizarla por supuesto, porque esa realidad te cambio, el escenario te cambio ...” (TSI-Educación).*

Siempre es necesario recurrir a nuestro marco referencial, repensar y reflexionar desde los aportes teóricos, las distintas realidades complejas y cambiantes con las cuales se enfrenta el profesional cotidianamente. Y por supuesto, dentro de las posibilidades del profesional actualizar los conocimientos; para que estos, permitan hacer una reflexión más beneficiosa que perfeccione cada intervención social, de los Trabajadores Sociales.

### **3.3.B) Trabajo interdisciplinario:**

Cuando hablamos de trabajo interdisciplinario hacemos alusión a una perspectiva que implica que varias disciplinas intercambien, reflexionen, construyan, aborden y conceptualicen los problemas de una forma más compleja. Es decir que constituye una forma de abordar problemas, caracterizada por la acción combinada de varias personas poseedoras de conocimientos particulares para abordar la situación-problema con una visión más integral.

Esta estrategia es la que encontraron las colegas de las Área de Salud y Desarrollo Social, quienes nos comentan su experiencia de la siguiente manera:

*“Para mí el trabajo en equipo permite que podamos tener distintas miradas de la situación, nos permite volver a releer las situaciones y los problemas, de alguna manera volver a materializarlas...” (TS2- Desarrollo Social)*

*“Por ahí trato siempre de buscar el trabajo en equipo, tratar de hablarlo, pero igual no es fácil trabajar en equipo, de hecho, no estoy pudiendo...” (TS6- Salud).*

Mientras que en el primer relato nos encontramos con que la profesional logra llevar su estrategia, la segunda colega aún se ve imposibilitada en poder lograr trabajar con su grupo interdisciplinar que le permita un abordaje integral ante estas situaciones. Evidentemente en este ámbito prima la autonomía y el individualismo de los profesionales.

### **3.3.C. Supervisión:**

La supervisión es un espacio que se ha construido para que los Trabajadores sociales puedan compartir sus experiencias, sus intervenciones, sus inseguridades como profesionales; es una revisión continua de la tarea diaria. Sin embargo, no es un espacio con el que cuentan la mayoría de los profesionales; como el que han logrado tener los profesionales de la subsecretaría de protección integral de los derechos del niño, niña y adolescentes de la provincia. La cual es vivenciada por la colega de la siguiente manera:

*“...nosotras tenemos supervisión una mes por mes, de hecho mañana vamos a Viedma con gente de la Universidad del Comahue que de la carrera de psicopedagogía y toda esta gente pertenece a un grupo psicoanalítico en donde la mirada es claramente psicoanalítica, son de distintas profesiones, algunos son psicólogos, psiquiatras, psicopedagogos, estudiantes y realmente están ajeno a esta institución, a pesar de que conocen cual es la dinámica, pues no trabajan acá, tienen otra formación, lo ven desde otro lugar y el espacio es de supervisión,... para mí eso es lo fundamental la supervisión y la revisión interna de la práctica de unos es permanente” (TS3- SPIDNA).*

La profesional de los servicios de esta subsecretaria nos introduce en su relato a la importancia y a la funcionalidad de este espacio creado con dos características importantes; por un lado, con profesionales de otras disciplinas, para lograr tal vez una mirada más interdisciplinaria y por otro lado los mismos son ajenos a la institución. Son puntualizaciones importantes que permiten que espacio logre tener un impacto y una relevancia para los Trabajadores Sociales de este ente.

Entonces se puede decir que los profesionales de los servicios sociales de esta subsecretaria entienden que el:

*“supervisor externo a la institución permite la contención del grupo y posibilita que se canalicen ideas diferentes y comprensiones diversas respecto de las situaciones tratadas. La presencia del supervisor legitima un espacio en el que*

existe la posibilidad de comunicar, en el que los significados de cada uno deben ser escuchados y respetados” (Puig i Cruells, C. 2009:6).

La colega considera que la funcionalidad de la supervisión está en que:

*“... ayuda afrontar y a poder tomar decisiones un poco más conscientes, no quizás correctas, porque eso es muy difícil poder determinar, que es lo correcto y que lo que no, pero si decisiones más conscientes a sabiendo de las implicancias que tiene, para mí eso es lo fundamental, la supervisión...” (TS3- SPIDNA).*

Este espacio es vivenciado por la Trabajadora Social como instrumento de reflexión que le posibilita repensar su quehacer diario y que le permite comprender desde una mirada más compleja las demandas de atención de su equipo de trabajo, de los recursos y límites personales y profesionales; y así lograr tomar mayor conciencia de las capacidades de su labor cotidianos y de sus compañeros. Es decir que:

*“La supervisión ayuda a aprender de la experiencia, a acoger aquello que se ignora para poder trabajar en relación con el otro. También ayuda a desaprender, entendido como la capacidad de cuestionar aspectos de la práctica, ponerlos en tela de juicio y a veces a olvidarlos, sobre todo en lo que respecta a lo ya adquirido. Se trata de poder desplazar estos conocimientos para hacer hueco a otros nuevos” (Puig i Cruells, C. 2009:13).*

Esta construcción profesional aboga por una mirada más compleja hacia su ejercicio profesional y poder no solo adquirir con ella ideas y estrategias de acciones más concretas para sus intervenciones diarias; sino también generar conocimientos desde la praxis.

### ***.3.3.D. Discusión exclusiva entre colegas***

Es la estrategia que utilizan recurrentemente las profesionales del Área de salud de la localidad de San Antonio Oeste, que expresan vivenciarla de la siguiente manera:

*“No se resuelve nada de raíz, pero si lo hablamos mucho con “mimi”, para que no se genere un conflicto” (TS4- Salud).*

Particularmente a las profesionales del Área de Salud de la localidad de San Antonio Oeste se les ha dificultado poder constituir su rol en este organismo. Básicamente se desconoce cuáles son sus funciones y competencias y esto conlleva tal vez a que no logren establecer una estrategia y acción genuina que les permita afrontar los dilemas éticos. Razón por la cual busca una discusión, un apoyo, un intercambio de ideas y opiniones para aunar criterios. Se comprende que la decisión acerca del “hacer” recae en la experiencia profesional, tal vez porque consideran que “los profesionales más experimentados manejan estrategias de

resolución de dilemas más autónomos” (Ballester, A y otros, 2011). Es decir, que confían el aprendizaje que han acumulado a lo largo de su trayectoria profesional.

Sin embargo, a pesar de que sus habilidades giran en torno a la experiencia, no se encuentran conforme con lo logrado y no han podido generar metodología y acciones reales y superadoras que les permitan resolver los dilemas éticos, que enfrentan cotidianamente en su quehacer profesional.

## *CONCLUSIÓN*

Este trabajo de final de grado buscó caracterizar los principales problemas éticos que los Trabajadores Sociales de la Zona Atlántica de la provincia de Rio Negro identifican en sus prácticas profesionales, en el marco de los organismos estatales en los que trabajan; y analizar las formas en que los mismos afrontan dichos conflictos éticos que se les presentan en sus prácticas.

Las investigaciones consultadas sobre la temática si bien no se encuentran enmarcadas en la realidad socio-histórica de la profesión, en el territorio argentino, menos aún bajo la realidad profesional en esta provincia. Aportan, a la reflexión de los fundamentos o postulados que dan origen a los códigos de ética en sus determinados marcos sociales, políticos e históricos; y contribuyeron a abrir el panorama a esta temática.

Para este estudio se entrevistaron Trabajadores Sociales que ejercen cotidianamente en algún organismo estatal de la provincia de Rio Negro. Para ello se seleccionó siete profesionales, que ejercen en entes estatales de esta provincia, en distintas áreas (educación, salud, desarrollo social, SPIDNNA), trabajando con distintas poblaciones etarias y con diversas situaciones problemáticas.

El mantener el secreto profesional es uno de los problemas éticos a los que refieren los profesionales.

Algunas de las investigaciones examinadas tratan de establecer la relación y relevancia de esta prescripción normativa en los códigos de ética; como lo hace el español García Rogelio (2011), que establece que el resguardo de tal secreto es uno de los principios fundamentales en los marcos deontológicos de España. Por otro lado, la colombiana Piñeros Liz (2015) también presenta al secreto profesional, como un principio fundamental que se debe poseer siempre en relación a los clientes de los servicios sociales.

Sin embargo, algunas investigaciones permitieron vislumbrar el secreto profesional como problemática ética en el ejercicio del Trabajo Social; como lo plantea el español Díaz Fernández R. (2011) en su trabajo investigativo, el cual trata de establecer las relaciones que existe entre el cumplimiento del código, con la naturaleza y el ámbito de aplicación. También otra autora española, González Marisa (2009) plantea que los matices del secreto profesional surgen cuando los Trabajadores Sociales deben compartir información de los usuarios con otros colegas. Y finalmente la argentina Sofía Antón (2004), quien presenta un apartado

específico sobre problemática; la cual a su entender surge asociada a la necesidad de priorizar la reserva o confidencialidad de la información de los usuarios, por sobre cualquier petición.

A pesar de la variedad de las investigaciones, ninguna ha reflejado en su totalidad lo aportado por los profesionales (TS1 educación y TS 3 SPIDNNA) que ejercen en los entes estatales rionegrinos. Las cuales exponen el malestar que sienten como Trabajadoras Sociales, al verse obligados a romper el secreto profesional, cuando tienen que compartir los datos personales de sus sujetos de intervención con otros colegas o profesionales afines con los que comparten las intervenciones.

Tal vez lo novedoso en este problema ético, es que aparece en el discurso de una las profesionales, la elaboración del “informe social” como una de las herramientas que incide en la transgresión de esta normativa. Ya que este instrumento utilizado constantemente en el quehacer profesional, se detalla no solo datos personales, sino también la historia de vida de las personas que acuden a solicitar una asistencia o ayuda. Es al cual acceden todos aquellos que los requieran o soliciten (funcionario público, juez, etc.).

Otra de las problemáticas éticas que surgió en las entrevistas de los TS rionegrinos, se relaciona con la lealtad profesional. Resaltada como tal, en el discurso de una de las profesionales que se desempeña en salud (TS 7). La problemática se suscita a la misma; cuando la profesional debe decidir entre la lealtad con las personas de su mismo género o el cumplimiento de su función; a pesar de conocer la historia personal que desencadena la situación de intervención (casos de negligencia materna o violencia infantil).

La autora Sylvia L. Burgos Marrero (1994) que en su investigación vislumbro este conflicto ético, lo expuso como aquel que “sucumbe entre el deber cumplir con determinadas normas de la institución para la que trabaja y la búsqueda del bienestar de sus clientes” (Sylvia L. Burgos Marrero, 1994. Pág. 23)

Este conflicto ético surgirá siempre que el profesional no pueda tomar la distancia conveniente con las personas que se intervienen. Se debe siempre poder establecer los límites o alcances de esos lazos emocionales que se construyen con los sujetos de intervención, para que ello no incida en la toma de decisiones a nivel profesional, momento en el cual el Trabajador Social debería poder visualizar la solución, sin que medie lo emocional o vincular.

Otro de los aportes lo constituyen las problemáticas éticas que surgen en torno al cumplimiento de determinadas leyes y normas institucionales. Sobre la cuestión se refirieron dos profesionales; una de ellas se desempeña en el ámbito educativo (TS 5) y la otra en SPIDNNA (TS3). En el primer caso asociado a la falta de regulación de la ley de obligatoriedad de la educación de nivel secundario y en el otro caso a los tiempos que dictamina la ley para lograr un fortalecimiento familiar; que permita a los niños, niñas y adolescentes mantener su centro de vida inicial. Esta problemática también es visualizada en su ponencia por la puertorriqueña Sylvia L. Burgos Marrero (1994) que la plantea con un ejemplo similar al que vivencia la profesional de SPIDNNA, de la siguiente manera: es “aquella que el profesional ante un caso que identifica algún tipo de negligencia de una madre (su cliente) hacia sus hijos dude en referir la situación para no tener que mover los niños a otro escenario distinto de su propia familia” (Sylvia L. Burgos Marrero, 1994, pág. 23).

Muchas veces las normas y leyes se contraponen entre sí o no se corresponde en su aplicación con las realidades sociales de los sujetos involucrados. Este problema que invade el quehacer diario de los TS no posibilita hacer valer esa justicia social que forma parte y que le da fundamento al accionar de esta profesión.

Otros conflictos éticos devienen de la escasez de recursos humanos, de conocimientos y materiales con las que trabajan e intervienen diariamente. Estos fueron manifestados por varias trabajadoras sociales que se desempeñan en distintos organismos estatales. La mayoría de las investigaciones consultadas asocian a este conflicto ético al mismo desencadenante; la autora García Álvarez, B. (2012) lo vincula a que los recursos en la sociedad en general son limitados. Mientras que el español Alberto Ballester Izquierdo (2009) utiliza el mismo modo de caracterización, expresando que el malestar se debe a “la distribución limitada de los recursos” que retoma Loewenberg & Dolgoff (1996). También la autora González Marisa Taboada (2009) toma el recorte de una entrevista de un Trabajador Social para referirse al conflicto ético; donde define a los recursos como escasos e implican que el profesional deba ser eficaz en su administración de escasez de recursos o imposibilidad de ofrecer soluciones adecuada. La autora Sylvia L. Burgos Marrero (1994) también hace hincapié de como la distribución limitada de recursos conlleva a problemas éticos diarios a los Trabajadores Sociales.

Se podría determinar que los profesionales de los servicios sociales de la zona atlántica de la provincia de Río Negro cuentan con una escasa dotación de recursos para atender necesidades crecientes y problemas sociales cada vez más amplios y complejos.

Las Trabajadoras Sociales que desempeñan funciones en el área de desarrollo social identificaron conflictos éticos implicado en los diseños de programas y políticas sociales y remarcaron que se debe a las condiciones macro y micro políticas, en donde se observa luchas de intereses, escasos recursos de todo tipo materiales y humanos; pero sobre todo un manejo asistencialista de los mismos. Uno de los autores consultados que coincide en estos mismos factores como acontecimientos que generan este problema ético es, Reamer Frederic (1998) profesor de Trabajo Social de la Universidad de Rhode Island que establece que dicha problemática se debe a una “mala distribución de recursos limitados y al ofrecer servicios que no necesariamente satisfagan las necesidades que presenta un cliente, sino un alivio o asistencia temporal” (Sylvia Burgos, M.T.S. 1994, pág. 24). La investigadora chilena Aguayo Cuevas Cecilia (2007) plantea que el problema ético deviene de que “las políticas sociales vigentes son básicamente sectoriales, fragmentadas y centralizadas, lo que impide o dificulta una atención integral a los sujetos y por lo tanto un real aporte a la superación de sus problemas, necesidades o vulnerabilidades” (Aguayo Cuevas Cecilia, López Vázquez Teresa y otro; 2007, Pág. 111)

En el relato de la TS3 (desarrollo social) aparece el asistencialismo como una característica negativa de las políticas y programas sociales que deviene del proceso histórico recorrido por el Trabajo Social hasta constituirse cómo una profesión que asiste visualizando a su sujeto de intervención como una persona dotada de derecho y no como un mero receptor

Norberto Alayon (1980) define al asistencialismo como “actividades sociales que históricamente han implementado las clases dominantes para paliar mínimamente la miseria que generan y para perpetuar el sistema de explotación” (Norberto Alayon, 1980, pág. 1).

La gran mayoría de las políticas o programas sociales en Argentina, se han constituido a lo largo de la historia en paliativos de la realidad social del sujeto de intervención; es decir no alcanzan a cubrir todas las necesidades básicas de las personas, menos aún del núcleo familiar de la misma. Tampoco contribuyen al empoderamiento de estas personas, que quedan sujetas a estas políticas netamente asistencialista (Fernández, Arturo y Rozas Margarita; 1988).

La comunicación, fue otras de las problemáticas éticas identificadas por las Trabajadoras Sociales de salud (TS4 y TS6); ya que sostienen no poder establecer canales de comunicación con los otros funcionarios que trabajan en su misma institución hospitalaria. El costarricense Valverde (1997) reafirma la necesidad que tiene el profesional de comunicarse entre colegas, “la cual es indispensable para responder en mejor forma a las necesidades de los sistemas-clientes que atiende. Y para retroalimentar su acción social profesional” (Valverde, L. A ;1997. Pág. 933)

La interacción en la comunicación es sumamente importante, busca no solo compartir información importante para que vehiculice una buena intervención, sino también que este espacio que se construye con un otro (profesional o no) permita realizar un abordaje más integral de la situación problema.

El anteúltimo conflicto ético identificado por profesionales de la muestra de este trabajo final de grado, se relaciona con la burocracia estatal con la que funcionan algunos organismos; perjudicando e imposibilitando a los Trabajadores Sociales a garantizar el desarrollo social y personal de sus usuarios. Como le sucede a la TS 4 de salud al verse impedida de llevar a cabo un abordaje integral de la salud del sujeto que acude a sus servicios, solicitando asistencia.

Los españoles Idareta Goldaracena Francisco e Izquierdo Alberto Ballesterro (2013) sostienen que la burocracia lleva a que el rol y la función del profesional quede totalmente desdibujada; imposibilitando su accionar; tal cual como le sucede a la profesional de salud del hospital de San Antonio Oeste. El autor prosigue y sostiene que el “Trabajo Social queda infectado del virus de la burocracia desde el momento en el que toma contacto con el Sistema de Servicios Sociales, ámbito administrativo profundamente contaminado del mismo” (Idareta Goldaracena F. e Izquierdo Ballesterro; 2013. Pág. 28).

El último problema ético identificado es causado por las expectativas, concepciones, deseos; que conforman las construcciones del imaginario social e institucional acerca de las funciones, roles y competencias que enmarcan el accionar del Trabajador/a Social o con el desconocimiento que el organismo pueda tener con respecto a las funciones de estos profesionales.

Algunos de los autores analizados sostienen que el imaginario social es aquel que deviene del cliente, antes de establecer una relación con el profesional, albergando determinadas

esperanzas ideales: “Cada nueva empresa tiende a despertar nuestras expectativas ideales [...] es como si dijéramos ahora será diferente, esta persona me dará todo lo que alguna vez desee tener” (Salzberger-Wittenberg, 1970. Pág. 23). Y esto es lo que le sucede a la profesional que se desempeña profesionalmente en salud, cuando constantemente se acerca a sus servicios solicitando ayudas económicas que son asistencias que realizan las secretarías de desarrollo social.

Esta problemática ética como tal, no ha sido indagada por los Trabajadores Sociales que se dedican a la investigación, por lo cual no hay mucho material que permita ampliar teóricamente tal conflicto.

En cuanto al imaginario institucional, el desconocimiento por parte de los funcionarios y médicos que comparten el ámbito laboral; acerca de las funciones y competencias de la Trabajadores Social en salud deja a la misma atrapada en las exigencias institucionales y la imposibilita a dedicarse a la promoción y prevención de la salud, que es por cual su figura ha sido creada. Pero a su vez la complejidad social que llega a sus servicios la invitan a reflexionar acerca de las responsabilidades morales, los valores personales, los institucionales, y comprender que necesariamente los mismo siempre se van a contraponer (Idareta-Goldaracena, F. e Izquierdo, A. B, 2013).

Otro de mis objetivos consistía en poder analizar las formas en que los Trabajadores Sociales afrontan los problemas éticos que se le presentan en sus prácticas. Y es acá donde se vio mayor dificultad y a la vez más riqueza en este trabajo final de grado.

En cuanto a la dificultad, la misma deviene a que no hay muchos aportes teóricos que analicen en profundidad acerca de las estrategias que utilizan los trabajadores para afrontar las problemáticas éticas que les trae aparejado su quehacer profesional y a su vez da lugar a la riqueza en lo contribuido y recolectado de las entrevistas de profesionales rionegrinos.

Las entrevistas realizadas introdujeron como modalidades de afrontación de los problemas éticos; a los que se redactaran a continuación.

La primera que se aportó, tiene que ver con recurrir al bagaje o maletín conceptual e instrumental, es decir que el profesional de los servicios sociales se apoya en los conocimientos que ha ido adquiriendo a lo largo de su experiencia profesional, a lo que Ballestero y otros (2011) nos diría que es algo inherente y propio de los profesionales más

experimentados; ya que manejan a su entender estrategias de resolución de problemas más autónomas.

La segunda está relacionada con el trabajo interdisciplinario que implica la construcción de un espacio, en donde varias disciplinas intercambian, reflexionan, construyen, abordan y conceptualizan los problemas de una forma más compleja y desde una visión integral. Es la estrategia que encontraron las colegas de las Área de Salud y Desarrollo Social para afrontar las problemáticas éticas en su ejercicio profesional diario.

La tercera hace alusión a la supervisión, como el lugar que permite a los Trabajadores sociales compartir sus experiencias, sus intervenciones, sus inseguridades como profesionales. Los invita a una revisión continua de la tarea diaria. Sin embargo, no es un espacio con el que cuenten la mayoría de los profesionales rionegrinos; como el que han logrado tener los profesionales de la subsecretaría de protección integral de los derechos del niño, niña y adolescentes (SPIDNNA) de la provincia.

Y por último la discusión exclusiva entre colegas, que es la estrategia que utilizan recurrentemente las profesionales del Área de salud de la localidad de San Antonio Oeste, en donde el profesional más noble en ese ámbito de trabajo, busca al profesional con más experimentado para entablar una discusión, que le permita adquirir un apoyo, un intercambio de ideas y opiniones para aunar criterios.

El español García Álvarez (2012) propone tres alternativas quizás totalizadoras, sin especificar una estrategia en particular, para afrontar los dilemas éticos. A través de prácticas adaptativas, que implica una mera adaptación a la situación, sin hacer ningún tipo de reflexión crítica. Prácticas educativas-reformadoras que intentan cambiar la situación, reformarla, sin tocar las estructuras. Y por último prácticas transformadoras en la cual se propone un análisis desde la complejidad, con una visión global. Se trabaja con técnicas participativas y el protagonismo del usuario en el proceso de cambio. Considerando la contribución teórica de este autor; se podría decir (exceptuando a la TS 3-SPIDNNA), que la mayoría de los trabajadores sociales que formaron parte de la muestra de este trabajo investigativo, recurren a la alternativa educativa reformadora para la resolución de las problemáticas éticas que devienen de su ejercicio profesional cotidiano. Dicha afirmación se convalida en los discursos de los profesionales; ya que en ellos la reflexión aparece encubierta en verbos como; lo charlamos, compartimos, trabajo interdisciplinario, etc. El espacio de revisión y reflexión es creado y utilizado como tal, por parte de estos profesionales rionegrinos; pero no se puede

afirmar que este sea utilizado siempre. Además, esta alternativa resolutive como lo establece el autor García Álvarez (2012), solo cambian la situación; no las estructuras como les sucede específicamente a las profesionales TS 4 y TS 6 de salud que no logran, a pesar de sus esfuerzos; de que el resto de los profesionales con los cuales comparte el espacio y abordaje de intervención; logren comprender cuales son los alcances, las competencias y las funciones que implican sus ejercicios profesionales.

Las entrevistas también permitieron visualizar que es algo generalizado en los profesionales el desconocimiento de lo que implica la ética profesional. Se podría decir, que no hay un conocimiento real de lo que implica hablar de Ética Profesional y por ende no suelen reconocer, cuando se encuentra con un problema o lo que el mismo implica. Esto se debe quizás a “la falta de preparación, la ausencia de formación en este campo como elementos de dificultad añadida a la hora de abordar una decisión ética” (Ballesteros, A y otros; 20011, Pag 52).

Vinculado a esto, durante las entrevistas también se pudo visualizar lo dificultoso que les resulto a la mayoría de los Trabajadores Sociales poder; en primer lugar, delimitar que es un problema ético. Para lo cual se debió recurrir a ejemplos para lograr que comprendieran a donde se quería volcar su reflexión y, en segundo lugar, esto conlleva a que no logren, transmitir quizás lo que se esperaba lograr en aportes.

También se reflejó la diferencia de los marcos referenciales que poseen los colegas que tienen menos experiencia laboral, pero que lograron contestar las preguntas con más rapidez y sin necesidad de retomarlas o relaborar las interrogaciones; como sucedió con los profesionales de más experiencia profesional y que poseen una formación anterior a los primeros. Esto permitió visualizar las discrepancias que hay con respecto a la formación académica de los noveles y los experimentados.

No obstante, a pesar del recorrido y la recolección de información que ha realizado esta investigación, las consideraciones mencionadas no resultan suficientes para deducir, que las mismas puedan encuadrarse a la realidad profesional de todos los Trabajadores Sociales de esta provincia. Por lo que se deberá facilitar investigaciones que atiendan y profundice sobre la temática en los ámbitos que esta investigación no logro indagar como lo fue justicia y tercera edad; o enfocarse en otras variables. Además, es necesario poder indagar acerca de las causas o razones que inciden en la ausencia dentro de esta provincia; de un colegio que nuclea los intereses, derechos, obligaciones; y regule el accionar de los profesionales matriculados en

esta provincia. Y finalmente, que en el ámbito académico de los profesionales de Trabajo Social se plantee como lineamiento transversal, la formación ética ya que es la que contribuye a la integridad, a la reflexión y a la revisión constante de su actuación profesional.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Adela, C. (1994). *etica de la empresa*. valencia: tecnos.
- Adela, C. (2000). *etica minima*. Madrid: TECNOS.
- Aguayo Cecilia, L. T. (2007). *Etica y trabajo social en las voces de sus actores un estudio desde la practica profesional*. chile: colegio de asistentes sociales de Chile.
- Álvarez., B. G. (1987). Los profesionales de Trabajo Social y la Ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales. *Humanismo y Trabajo Social*. Vol. 6, 173-188.
- Anteproyecto de ley federal de trabajo social (miercoles de diciembre de 2014). Recuperado el 15 de diciembre de 2014, de <http://www.trabajo-social.org.ar/>
- Anton , S. (2004). El trabajo social y la cuestion etica. *Confluencia N°4*, 1-13.
- Ballestero, A., Viscarret, J. J., & Úriz, M. J. (2011). Cómo resuelven los trabajadores sociales los dilemas éticos. *Portularia*, 11(2), 47-59.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: PAIDOS IBERICA.
- Cortina Adela & Conill, J. (1994). *palabras claves en etica de las profesiones*. Navarra: Verbo Divino.
- DÍAZ FERNÁNDEZ, Rafael. La ética relacional en la intervención social. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 2011, no 1 Ext, p. 229
- Diego, P. (2007). la etica en trabajo social. En L. T. Aguayo Cecilia, *ética y Trabajo Social en las voces de sus actores: un estudio desde la práctica profesiona* (págs. 32-38). Chile: colegio de asistentes sociales de chile.
- Egg, A. (1995). *Diccionario de Trabajo Social*. Argentina: LUMEN.
- García Álvarez, B. (2012). Los profesionales del Trabajo Social y la ética profesional ante los nuevos retos y necesidades sociales.
- GARCÍA, Rogelio Gómez. Códigos deontológicos e ideología en trabajo social. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria= Revista de servicios sociales*, 2011, no 50, p. 41-46.
- Grassi, E. (1989). *La mujer y la profesión de Asistente Social: El control de la vida cotidiana*. Editorial Humanitas.
- GONZÁLEZ, Marisa Taboada. Los dilemas morales de los trabajadores sociales y la

técnica de los grupos triangulares. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 2009, no 46, p. 11-3

Idareta-Goldaracena, F., & Izquierdo, A. B. (2013). Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (13), 27-35.

Izquierdo, A. B. (2009). Dilemas éticos en trabajo social: el modelo de la ley social. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, (9), 123-131.

Luisa, G. T. (2009). los dilemas de los trabajadores sociales y la técnica de grupos triangulares. *DOCUEMNTOS DE TRABAJO SOCIAL*, 12.

Ley 2667(1993) Republica de Argentina

Marcon, O. (2010). el secreto profesional y el trabajo social. *portuario*, 21-31.

Mario, B. (1996), *etica, ciencia y tecnica*. buenos aires: sudamericana.

Miranda, R. (2007). Cuestiones eticas en trabajo social en las voces de sus actores. En L. V. Aguayo Cuevas Cecilia, *Etica y trabajo social en las voces de sus actores un estudio desde la practica profesional* (págs. 40-58). chile: colegios de asistentes sociaels de Chile.

Montuschi Luisa. (- de - de 2004). *universidad de CEMA*. Recuperado el martes de Diciembre de 2014, de <http://www.ucema.edu.ar/investigacion>

Montuschi, L. (2008). *valores personales y los valores corporativos en el comportamiento Ético de la empresa*. Buenos Aires: Universidad de CEMA.

PIÑEROS, Liz Londoño. Ética y Trabajo Social: Una Aproximación a los Debates Contemporáneos a Partir de un Estado del Arte. *Revista Palabra," palabra que obra"*, 2015, vol. 9, no 9, p. 210-222.

Reamer, F. (2000). The Social Work Ethics Audit.: A Risk-Management Strategy. *Social Work*, 49, 355-366.

Salcedo, Damian. (1997). Los valores en la practica del Trabajo Social, Nancea, Madrid.

Saravia Nunes de Pinho. (2009). *etica dialogal*. Recuperado el - de noveimbre de 2014, de <http://felipepinho.com/br/portfolio/palestras.html>

Sylvia Burgos, M.T.S. (1994) QUINTA CONFERENCIA DE TRABAJO SOCIAL FORENSE ÉTICA EN LA PRÁCTICA DE TRABAJO SOCIAL FORENSE: NUEVOS RETOS. Pág. 16 Puerto Rico

Soledad, V. (2011). ficha de catedra. Viedma, Rio Negro, Argentina: Universidad Nacional de Rio Negro.

Stein, L. G. (1992). *universidad nacional de costa rica*. Recuperado el - de diciembre de 2014, de Biblioteca de la UNCR: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000037.pdf>

Valverde, L. A., Ayala, N., Pascua, M., & Fandiño, D. (1989). El trabajo en equipo y su y su operatividad. *Perspectiva Latinoamericana*.

*ANEXO*

## ANEXO I

### **Comunicado del Colegio de Servicio Social contra el ejercicio ilegal de la profesión**

**29 de noviembre del 2016**

El Colegio Profesional de Servicio Social de la Pcia. Del Chaco, regulada por la Ley Provincial N° 3.192, el Estatuto Profesional y el Código de Ética y Disciplina, y demás reglamentaciones jurídicas que rigen esta especialidad, y asociado a la FAAPSS (Federación Argentina de Asociaciones Profesionales de Servicio Social) INFORMA algunas consideraciones relacionadas con la MATRICULA PROFESIONAL.

Cabe destacar que este Organismo, es de colegiación obligatoria de todos los profesionales que ejerzan profesión el territorio de la provincia del Chaco; imponiendo las obligaciones descriptas en su estatuto social.

Todos los Asistentes Sociales, Trabajadores Sociales (vocablos que funcionan como sinónimos) Lic. en Servicio Social/Trabajo Social que ejerzan profesión en el territorio Provincial (independientemente de su ejercicio en el ámbito Municipal, Provincial o Nacional; Pública o Privada, remunerada o ad-honorem) deben poseer Matricula Profesional habilitante otorgada por este Colegio Profesional. .

El trámite de obtención de la Matricula se realiza en el Colegio Profesional de Servicio Social del Chaco. Tras la evaluación y aprobación de la documentación exigida queda habilitado al ejercicio legal la profesión.

El ejercicio legal de la Profesión impone la obligación de todos los colegiados de mantener su matrícula profesional en condiciones; de lo contrario se procede a la suspensión y/o baja de dicha matricula, según la legislación vigente.

Cualquier irregularidad en el mantenimiento de la matriculación implica incurrir en ejercicio ilegal de la profesión, siendo esta conducta indebida encuadrada en una figura penal -delito- y pasible de sanciones; siendo que además perjudicial para la imagen general de la profesión.

Por lo tanto hacemos un llamado a la conciencia colectiva a:

– Los Profesionales a ejercer la profesión con Matricula Profesional Habilitada. Nadie puede intervenir en las distintas incumbencias profesionales (presentes en la Ley) o confeccionar Informes Sociales/ Socio-ambientales o de Intervención en los distintos ámbitos y no tener Matricula Profesional Habilitante. Estas situaciones son claramente un delito correspondiendo, como ya se hiciera en otros casos, la denuncia penal por Ejercicio Ilegal de la Profesión.

Los Empleadores: “Toda Institución Oficial, Privada o Mixta con actuación dentro del territorio provincial, que requiera o contemple cobertura de funciones propias del Servicio Social, deberán cubrir los cargos respectivos con los profesionales a que se refiere el Art.5”.

Art 8 Ley N° 3192. Se destaca la gravedad implícita de tener personal que se dicen ser Asistentes Sociales/Trabajadores Sociales y no lo son o no están debidamente habilitados para ejercer dicha profesión. Esta acusación, por cuanto cualquier irregularidad en la matriculación implica incurrir en ejercicio ilegal de la profesión perjudicando la imagen general de la Institución que dirigen, (mas las responsabilidades inherentes que al respecto pudieren corresponder por ello), conlleva también la invalidez de los trabajos efectuados en la citada labor profesional (nulidad de informes profesionales y de todas las intervenciones realizadas).

– A la Comunidad en General informar que ante la presencia de cualquier persona que se presente como Asistente Social/Trabajador Social debe solicitarle el carnet Profesional que así lo habilita.

Aclaradas varias cuestiones relacionadas a la matriculación y ejercicio legal profesional con el objetivo de Fortalecer la Profesión y a sabiendas del esfuerzo de los Colegiados Profesionales en su ámbito laboral formándose permanentemente y buscando distintas estrategias de intervención, es en este sentido repudiamos todas acciones o personas que ostentan ejercer Trabajo Social sin una Matrícula Profesional que así lo habilite.

El Colegio Profesional queda a disposición de cualquier miembro de la comunidad para evacuar cualquier consulta en su sede de Posadas 155, los días lunes, miércoles y viernes de 18 a 20 hs, al Tel. 3624-439546, través de su sitio web [Cpsschaco.org.ar](http://Cpsschaco.org.ar) o en su red Social Facebook; cotrasoch.

Comisión Directiva

<http://tn24.com.ar/2016/11/comunicado-del-colegio-de-servicio-social-contra-el-ejercicio-ilegal-de-la-profesion/>

### **Piden una nueva ley de Trabajo Social en Río Negro acorde con la norma federal**

---

15 de Julio del 2015

**General Roca.** - El Colegio de Profesionales de Servicio Social reclama a los legisladores rionegrinos para que se trate en la Legislatura una nueva la Ley Provincial de Trabajo Social, enmarcada en la ley Federal de Trabajo Social N° 27.072, recientemente aprobada.

Se destaca que el conjunto de profesionales de todo el territorio rionegrino, luego de largas horas de debates, aunaron criterios para la elaboración del ante-proyecto de la Ley Provincial que los regulará.

En el comunicado de prensa se solicita “a los Legisladores Provinciales, el apoyo y acompañamiento del ante-proyecto confeccionado para lograr una mayor jerarquización del Trabajo Social como profesión, por su relevancia social y su contribución a la vigencia, defensa y reivindicación de los Derechos Humanos. La lucha de los profesionales se realiza a sapiencias de que se debatirá contra la voluntad negativa de algunos intereses personales y otros sectoriales, externos que se han puesto en juego.

El Colegio de Profesionales de Servicio Social y/o Trabajo Social, destaca “que la provincia de Río Negro, cuenta con una extensa y consolidada trayectoria en la formación y capacitación de profesionales del Trabajo Social, en la que la Universidad Nacional del Comahue ha tenido un rol fundamental”.

Entre otras cosas, la actual presidenta del colegio, Lic. Paola Baez, expresó que “en las actuales circunstancias sociales, económicas, políticas e institucionales, nuestra intervención profesional es considerada como fundamental para abordar la compleja realidad social”.

Por otra parte, enumeran puntos fundamentales a tratar, de los cuales se acentúa la “...Derogación de la Ley N° 2667 (del año 1993), atento a la legislación vigente a nivel nacional, que establece las Incumbencias profesionales, establecidas en la ley Federal N° 27072; el Reconocimiento del Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Río Negro (creado en el año 1967), como institución que regule el Ejercicio Profesional y Administración de la matrícula; Que todos los profesionales tengan remuneración por Título de Grado; que La profesión de Trabajo Social se desarrollará con la obtención previa de la matrícula y con título de grado de Licenciatura en Servicio Social o Licenciatura en Trabajo Social, cuyos planes de estudio sean de cinco (5) años de duración...” entre otros puntos

<http://adnrionegro.com.ar/2015/07/piden-una-nueva-ley-de-trabajo-social-en-rio-negro-acorde-con-la-norma-federal/>

## ANEXO II

### GUÍA DE ENTREVISTA

- 1) ¿En qué organismo trabaja?
- 2) ¿Hace cuánto se desempeña en el mismo?
- 3) ¿Qué tipo de problemáticas aborda en su práctica profesional cotidiana?
- 4) ¿Qué tipo de intervenciones profesionales realiza? Caracterizarlas
- 5) ¿Cuáles son los principales problemas éticos que se le presentan en sus prácticas profesionales en el marco del organismo del estado en el que trabaja?
- 6) ¿de qué manera afronta los problemas éticos?
- 7) ¿Qué cree que falta trabajar con respecto a la ética profesional en la provincia?

## ANEXO III REGISTROS DE ENTREVISTAS.

### ENTREVISTA N° 1

**DÍA:** 19 de octubre del 2015

**HORA DE INICIO:** 10 Hs. de la mañana

**HORA DE FINALIZACION:** 11 Hs. de la mañana

**LUGAR:** Supervisión de Nivel inicial de la localidad de San Antonio Oeste

**AMBITO:** Educativo

**ENTREVISTADO:** Andreina.M

**1. ¿En qué organismo se desempeña laboralmente en la actualidad?**

Yo me desempeño en ETAP de nivel inicial que depende del consejo provincial de Educación, mi cargo es técnico social.

**2. ¿Cuánto hace que se desempeña en esta área?**

-Desde hace 25 años que trabaja en el área.

**3. ¿Qué tipo de problemáticas aborda en su práctica profesional cotidiana?**

- ¿Desde acá? ¿Desde el nivel inicial? la problemática es de lo social justamente, abarca todo. Lo que pasa es que nosotros hacemos hincapié en la parte educativa. Al trabajar en un equipo interdisciplinario, lo que hacemos es trabajar con toda la problemática, digamos, la problemática social, pero del aprendizaje dentro del jardín; pero eso que involucra, a la familia, a la asistencia, al problema del aprendizaje en sí, entonces es muy abarcativo, digamos al alumno no lo vemos solamente en su aprendizaje sino con toda su... entorno. Entonces es ahí donde si tenemos que ir coordinar con el hospital por una cosa, con promoción por otra problemática otra demanda, es decir no solo nos quedamos con que el chico no aprende o porque o cual es la dificultad para aprender, de ahí se deriva toda la intervención.

**4. Qué tipo de intervenciones profesionales realiza. Puede caracterizarlas.**

Las intervenciones dependen de la acción. En algunos casos uno se ve que no tiene respuestas o que estas dudando... bueno para eso trabajamos en equipo entonces, generalmente sola no tomo las decisiones tampoco, uno va hacer un informe, va hacer la visita, pero tenes un parámetro de lo que ves; pero también lo compartís con otros, ¿Por qué? porque cuando vos vas a dar una opinión o vas a dar un resultado de lo que vos ves, también lo compartís, porque si vos lo volcás y firmas y estas avalada para todo eso, pero... al trabajar en un equipo y al hablar de un niño hay muchas miradas,

muchas miradas, además las del maestro, además las de las directoras, es decir, en el jardín es así, en el nivel inicial es compartida, tal vez si vos trabajas en otro lado, te mando a vos a constatar, a verificar y vos vas y volvés con lo que vos ves y volcás lo que ves y lo firmas, capaz eso depende a quien le sirva y a quien lo utilice como fuente de datos ¿entendés?

##### **5. Cuáles son los principales problemas éticos que se le presentan en sus prácticas**

-Éticos del trabajador te referís?

- y si, como por ejemplo el secreto profesional

-claro, ¿yo te digo mi sentir no? Tiene que ver con el hecho de trabajar con personas que están formadas, es diferente a trabajar con personas que no tienen formación en cuanto a lo social y a la ética me refiero, porque eh... si trabajas con un psicólogo, el psicólogo sabe, si trabajas con el psicopedagogo, el psicopedagogo sabe también de cómo se maneja el secreto profesional, la ética del trabajo, la ética de la profesión, pero muchas veces nos encontramos en nuestras prácticas con que no hay gente formada, que no estamos con las mismas personas trabajando la demanda digamos, entonces es difícil, eh ... es difícil, no sé si se entiende. Nosotros tenemos muy claro cuál es nuestra ética y como se debe hacer, a la hora de hablar de alguien, de un problema o de una situación problema, pero hoy en día no trabajamos todos con profesionales y... a mí eso me hace ruido, pero ¿es como a todos no? Te pasa cuando vos vas a compartir con otras instituciones

##### **6. ¿Y en cuanto a profesionales a fines o colegas en el marco del organismo del estado en el que trabaja?**

No, no, no... lo que me pasaba, lo que paso una vez, es que cuando participábamos hace tiempo de esto eh... que justamente habíamos armado una red; se había armado una red en el pueblo en la que acudía cualquier persona de la comunidad. Y no está mal o sea era una red entonces. Pero habría momentos en donde podían estar participando esas personas y otras no. Como que, en esa red, lo que necesitaría es tener diferentes... momentos para trabajar la problemática que se planteaba, que en este caso eran los chicos de la escuela con sus dificultades. Por supuesto siempre es más rico trabajar en la red ya que uno puede encontrar una solución más inmediata o... Porque hay que trabajar en coordinación con el resto de los recursos, pero... se maneja diferente la información y a veces se manejaba mal. Porque había personas, ya te digo. No es que uno discrimine y no quiera que estén,

no es eso, pero no era el momento, no era el lugar y no era con esas personas con que se tenía que definir ciertas situaciones, hoy por hoy me parece que estas cosas con el tema de los medios y de todo cambio un poco, pero yo digamos, los principios y la ética yo creo que hace no se debería renunciar y uno sabe que hay ciertas cosas que se tiene que manejar como se tiene que manejar uno se formó para eso, yo creo que eso pasa por la formación de cada uno, por los valores, por la moral.

**7. En cuanto a las leyes, políticas y normas institucionales ¿le generan o generaron en algún momento un conflicto ético?**

Si muchas veces te hace dudar, te hace dudar porque vos tenes claras desde el reglamento, desde tus principios de cómo te formaste, pero por ahí las situaciones, a veces te sacan del contexto, te sacan.

**8. En relación a la provisión de recursos materiales y humanos ¿le origino en algún momento algún problema ético?**

- No... no no, como coordinamos con el hospital, con promoción o con desarrollo social según sea la problemática o demanda.

**9. ¿De qué forma afronta esos problemas o dilemas éticos?**

Vas a tu bagaje siempre, es decir, bueno yo voy a como lo aprendí, como lo... Está bien que a veces las situaciones te van llevando a tener que sufrir un cambio obviamente y a transformarte vos también, en tu accionar, en todo, porque vos tenes que ir de acorde a la realidad social. Sino conoces la realidad, no podes ni intervenir ni actuar, pero... el tema es que uno siempre va a su valijita, a lo que uno tiene adentro, a la formación, a los libros, a lo que vos tenes. Sí necesitas actualizarla por supuesto, porque esa realidad te cambio, el escenario te cambio, pero bueno también los principios los tenes, tenes una ética la cual te guía y te va guiar permanentemente hasta que dejes tu profesión.

**10. A nosotros como profesionales ¿qué cree que no falta, nos pasa, nos moviliza con respecto a la reflexión ética?**

Y por ahí yo creo, que como pasa en todos lados, en todas las carreras, me parece que hay... hay muchos trabajos investigativos, pero... es el más menos, siempre hay otros tipos de trabajo no investigativos, por ahí a nosotros nos cuesta más investigar y hacer ese tipo de trabajo, generalmente no lo hacemos, fijate que con la tesis pasa eso, que

no hay tanto material para que vos puedas. Me parece re interesante lo que vos querés investigar.

## **ENTREVISTA N° 2**

**DÍA:** 23 de noviembre del 2015

**HORA DE INICIO:** 9 Hs. de la mañana

**HORA DE FINALIZACION:** 10: 05 Hs. de la mañana

**LUGAR:** secretaria de desarrollo social

**AMBITO:** Desarrollo Social

**ENTREVISTADO:** N/N

### **1) ¿en qué organismo trabaja?**

En área de desarrollo social de la municipalidad de San Antonio Oeste.

### **1) ¿Hace cuánto que se desempeña en el mismo?**

Hace 18 años.

### **2) ¿Qué tipo de problemáticas aborda en su práctica profesional cotidiana?**

Son múltiples; en relación a vivienda nos encontramos aquellas que tienen relación con la precariedad habitacional, adaptabilidad de las viviendas, a las problemáticas de salud, de aquellas personas que ser acerca por una determinada discapacidad.

En cuanto a salud, muchas personas se acercan para solicitar una ayuda económica para afrontar los gastos del tratamiento de salud, como así también para costear los pasajes a las ciudades que tienen la cobertura médica de su inconveniente, es decir especialistas médicos.

También se acercan personas que no pueden costear los alimentos, para ser colocados bajo algún programa provincial, municipal o nacional. También hay muchas personas que se acercan para solicitar asesoramiento de algún programa provincial.

### **3) ¿Qué tipo de intervenciones profesionales realiza? Caracterizarlas.**

Realizamos visitas domiciliarias, entrevistas, encuestas de acuerdo a la solicitud o política social que intentamos ejecutar. Muchas veces debemos realizar abordajes familiares o con otras instituciones para realizar intervenciones multidisciplinarias. También realizamos una

administración de programas sociales que nos brinda desarrollo social a nivel provincial y nacional.

**4) ¿Cuáles son los principales problemas éticos que se le presentan en sus prácticas profesionales en el marco de los organismos del Estado en el que trabaja?**

En nuestra área una muy recurrente es aquella que se relaciona con la imposibilidad de responder en muchas ocasiones a la realidad, a las necesidades de nuestros demandantes. Yo lo relaciono con las condiciones micro y macro políticas pública, donde se observan luchas de intereses, escasos recursos de todo tipo materiales, humanos; pero sobre todo el asistencialismo.

**5) ¿de qué formas afronta esos problemas?**

Para mí el trabajo en equipo permite que podamos tener distintas miradas de la situación, nos permite volver a releer las situaciones y los problemas, de alguna manera volver a materializarlas. También importante la evaluación constante de lo que hacemos y de los que no hacemos, por eso hago mucho hincapié en la capacitación continua.

**6) ¿Qué creen que falta trabajar con respecto a la ética profesional en la provincia? (El hecho de no poseer un colegio que regule nuestro accionar, el hecho de que nuestra matriculación este a cargo de un ente gubernamental manejado por el poder político de turno, etc.)**

Nunca logramos organizarnos, no hay ni compromiso ni comunicación entre nosotros. Falta mucho por trabajar, deberíamos comprometernos más pero siempre se nos ha hecho muy difícil.

**ENTREVISTA N° 3**

**DÍA:** 25 de noviembre del 2015

**HORA DE INICIO:** 09: 28 Hs. de la mañana

**HORA DE FINALIZACION:** 10:20 Hs. de la mañana

**LUGAR:** subsecretaria de protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes; delegación atlántica, San Antonio Oeste

**AMBITO:** Desarrollo Social de Rio Negro

**ENTREVISTADO:** A. victoria

**1) ¿en qué organismo trabaja?**

Subsecretaria de protección integral de los derechos del niño, niña y adolescentes, dependemos del ministerio de desarrollo social de Rio Negro, y somos una delegación del ministerio que es delegación zona Atlántica.

**2) ¿hace cuánto se desempeña en el mismo?**

Yo arranque como técnica hace 7 años, como parte del equipo técnico, como trabajadora social y hace siete meses que estoy como coordinadora de la subsecretaria en zona atlántica que depende San Antonio, Valcheta y Rio Negro.

**3) ¿Qué tipo de problemáticas aborda en su práctica profesional cotidiana?**

Hay mucha cantidad y cada vez hay demandas nuevas; lo que más abunda acá lamentablemente es el abuso sexual intrafamiliar, la violencia familiar en todas sus formas, la dificultad en el ejercicio del rol parental por partes de los padres, o sea en esto de poner los límites, hacer pautas de crianza que sean saludables para los chicos, consumo problemático de sustancias bastante creciente y por suerte la menor cantidad de situaciones que tenemos son de jóvenes de conflicto con la ley penal tenemos pocas, en realidad a nivel del organismo, a nivel provincial son pocas, pero no quiere decir que no sean importantes, sino que estamos complicados, es decir que si los chicos delinquen y por eso pueden tener causas penales y ser condenados, eso habla de que no estamos bien.

El tema del consumo es algo muy creciente y cada vez más va abarcando las franjas etarias más chiquitas. Hoy en día es algo que afecta a todos los barrios, todas clases, todas las franjas etarias, ya te digo no es los chicos de 17 años en adelante, hay desde 11 en adelante que consumen y no solo que consumen así habitualmente, sino que el consumo es problemático, eso es lo terrible.

**4) ¿Qué tipo de intervenciones profesionales realiza? Caracterizarlas (adaptativas, educativas, reformadoras, asistencialistas, promoción, prevención, etc. A modo de ejemplo de ninguna de manera deben pararse de esta manera teórica para contestar)**

Nosotros por ahí... la intervención va a depender del estilo de cada profesional, se su disciplina por supuesto, acá la mayoría somos trabajadoras sociales, pero también hay psicopedagogas, que tiene otro perfil; generalmente no son intervenciones conductitas. Sino que tienen que ver; nosotros trabajamos con las leyes, con las leyes de protección niño, niña y adolescentes, entonces si bien nuestras intervenciones están evocadas a instrumentar, a proveer herramientas, a construir junto con la familia una modalidad de pautas de crianza, esto que hablábamos hoy, de formar saludables de relacionarse,

de vincularse; no nos podemos olvidar que tenemos del otro lado la ley que nos marca los derechos del niño, las obligaciones de los adultos, las cosas que se pueden hacer y las cosas que están por fuera de la legalidad. Entonces en ese punto tratamos de que la intervención no sea una cuestión jurídica, primero porque no somos un organismo judicial, ni tampoco que sea algo aleccionador de vos tenes que hacer porque la ley dice. Porque la ley te da un marco en general, pero no te dice cómo; en el cómo está la creatividad del profesional y de cómo garantizar los derechos de los niños de la manera, adecuándolo a la realidad de esa familia; la estrategia que a vos te sirvió con una familia, no te va a servir con la otra, porque tienen particularidades distintas porque tienen identidades diferentes, lugares de pertenencia e historias diferentes; entonces como son las intervenciones creativas, si le tengo que poner un nombre, tiene que ser de los más creativo. No hay... vos viste con la cantidad de situaciones con las que trabajamos, entonces no hay un manual o una manera de ser bueno, ante una situación de violencia familiar lo que hay que hacer es esto, si hay como... a ver cómo te puedo decir, hay como ciertas pautas a seguir de manera legal. Ante una situación de abuso bueno lo primero que hay que hacer es denunciar, después la intervención; obviamente que la denuncia es una intervención; pero después la intervención, el seguimiento a largo plazo eso es lo que va a cambiar en todos los casos, pero no hay recetas, ni formas específicas, y enlatadas de abordar una familia, no las hay; por más que el problema sea el mismo en esta que en esta, no hay manera. Entonces como es la intervención, creativa; creativa siempre teniendo como marco, como horizonte las leyes de protección, la convención, la ley provincial, la ley nacional. Esto es un trabajo mental grande, mucho estudio también más allá de esto, más allá de que no hay un procedimiento a seguir, si hay materiales, si hay cuestiones que te orientan, hay distintas lecturas de realidad de esa familia, de ese chico, lecturas sociales; las familias no son islas por fuera de la sociedad, o sea que son parte; entonces exige mucha creatividad, exige mucho compromiso, mucha responsabilidad, la profesión en realidad; pero bueno este trabajo también.

- 5) ¿Cuáles son los principales problemas éticos que se le presentan en sus prácticas profesionales en el marco del organismo del estado en el que trabaja? (con respecto al individuo o familia: comunicación de mi decisión, autonomía de la persona, excesivo paternalismo, etc.; política y planificación: distribución de los recursos, diseño de los programas o políticas sociales; con respecto a otros profesionales o colegas, con respecto a las leyes, normas, objetivos y expectativas institucionales)

En realidad, más que problema, yo lo llamaría dilema, el dilema es ese que cuando vos decís tengo un dilema, porque no sé, si hago esto puedo derivar en esto y si no hago eso voy a derivar en lo otro y no tengo otra, para mí ese es el dilema.

A nivel profesional, a nivel de este organismo el dilema más fuerte que se nos parece a nosotros es con las cuestiones de separación de los niños con su familia de origen, en esto de, porque la ley te marca las dos opciones, digamos no las dos opciones, sino que te dice hay que de todas maneras hay que tratar de preservar el centro de vida del niño, se los separa por causas sumamente justificadas, fundadas, excepcionales, transitoriamente de su núcleo familiar; bien vos tenes situación X de una X gravedad y se te presenta el dilema, si yo preservó el centro de vida de este niño para no separarlo, porque el niño quiere estar, considero que trabajándose la situación puede llegar a modificarse algunas cuestiones, pero mientras tanto el chico sigue siendo vulnerado, no sé si se entiende; si lo separo, está bien preservó su integridad, pero estoy separando, lo estoy privando de ese centro de vida, también, en algún punto también lo estoy vulnerando, en ese sentido el dilema es terrible, es terrible sí, sí porque son situaciones muy importantes, no tanto lo que tiene que ver con separaciones provisorias, hay muchos chicos que son separados de su casa un mes, dos o tres meses, lo que dure la medida proteccional y que una sabe que en ese tiempo el chico va a poder retornar a su casa, bajo determinadas condiciones, habiendo trabajado algunas cuestiones con la familia; lo jodido es cuando vos sabes que lo sacas y no vuelve más y eso muchas veces lo sabe ya, desde el momento que toma la medida, a veces no hace falta decir me voy a tomar los 180 días que dura la medida, vos ya sabes que es muy probable que ese chico no vuelva, ahí se te presenta un dilema diría yo, si vos sabes que con su familia está mal, está vulnerado, sus derechos están siendo violados, al chico se le está haciendo daño, pero a la vez lo estoy privando de madre y padre es el sentimiento que uno siente, sino que le está dando la posibilidad de que tenga un padre y una madre más saludables, que tenga posibilidad de otra familia, de otra cosa, de otra historia, ese dilema se presenta siempre, yo creo que en todas las situaciones que evaluamos que son de mucho riesgo de los niños, y después otras cuestiones lo ve a diario, nosotros como trabajadores sociales nuestra principal herramienta es el informe, y el informe a veces presenta también problemitas éticos, uno lo ve en informes que uno recibe, que comparte con otros profesionales, de otras instituciones ahí si es un problema ético, cuando informa determinadas cuestiones que por ahí no se condicen con la realidad, y que por ahí no tienen que ver con un diagnóstico

distinto entre que lo vos observas y lo que yo observo, ahí tiene que ver con un diagnóstico que no está fundado en haber participado de la realidad si, ahí hay un tema que todos tenemos que revisar, que primero tenemos que armar un código de ética que no tenemos.

Hay otra cuestión ética que está relacionada con el saber para qué, yo para que quiero indagar sobre cómo se conocieron los papas de pepito, para quiero indagar sobre la niñez de esa mama, yo con las chicas lo trabajo mucho; la información que uno recaba tiene que tener un sentido, un porque, un objetivo; si no , para que querés saber, va hacer útil esa información a lo largo de la intervención para modificar algo, para tenerla como elemento, para trabajar alguna cuestión o es solamente para saber, no porque tengo que saber; tenes que saber, no tenes que tener dudas sobre la situación, pero tampoco es saber por saber o tener información que después uno no utiliza para nada; vas a intervenir a una familia y vos le preguntas por ejemplo por una situación de consumo de su hijo, vos le preguntas quien le vende, te dicen quien le vende y que haces con eso, es para saber quien vende nada más y saber. Pero también en esto que uno informa, nosotros que trabajamos permanentemente con los informes a juzgados, a defensorías, uno tiene que ver también el sentido de la información que aporta, para que un informe al juez, para tomar determinadas decisiones, a un juez no le interesa algunas cuestiones son tan privadas de las familia, no es informar, por informar y como lo se te lo informo, bueno eso es una cuestión ética, totalmente ética, tiene que ver con que lo hago o no hago, y si lo hago que implicancias tiene, y si no lo hago que otras implicancia va a tener, para mí eso es lo ético , no la cuestión de la moralidad está bien o está mal, que ética tiene esto que estoy haciendo; cuando me reúno con el resto de las instituciones, es ético que yo, por ejemplo si me reúno con el ETAP, para abordar un problema pedagógico de un niño que tiene que ver con la situación de violencia en la familia, es necesario, es ético que yo divulgue toda la realidad familiar, no, no, pero son problemas y dilemas que se te presentan todo el tiempo, todo el tiempo estas hasta donde, si con esta decisión que adoptó hasta donde llego, con esta estrategia para llegar a tal objetivo que implicancias va tener, que consecuencias, muchas veces pasa; hasta donde respetar la autonomía de la familia, es todo, es muchos, son muchas variables que uno tiene que tener en cuenta, que las tenes que pensar a todas y muchas veces son decisiones que las tenes que tomar ya, ahora , la tengo que tomar ya. Pero uno ahí, por ahí la experiencia, la formación, el estudio te dotan de herramientas que te permites también hacerte cargo de las consecuencias de

otras maneras, poder responder a esa decisión que vos tomaste explicando los motivos, es muy amplio, nuestro abanico, tenemos una profesión muy compleja y las decisiones también son complejas, desde lugar de donde te pares, la dimensión ético-político de la que muchos hablan, para mi van juntos, van de la mano y lo político no entendido desde un sentido partidocrático, tiene que ver con tu visión de mundo, con las cosas que vos haces, si todo lo que vos haces responde a ese objetivo político que vos tenes, ahí está la ética, no es moral, no es lo que socialmente esta aceptado como bien o mal, tiene que ver con la identidad de la profesión, tiene que ver con la construcción política que uno haga de la propia formación. No podés ser ético y no político, no podés político y no ético. No existe, no existe alguien no político, y no menos en trabajo social. Si, si apolítico, ah y ¿Qué sería? Que no soy de ningún partido político, ah bárbaro, si yo tampoco, pero no es apolítico, eso apartidario ponele, pero no apolítico, acrítico no existe, no existe el trabajo social acrítico para mantener el statu quo, mantener lo instituido no está creado para eso el trabajo social.

- 6) ¿y alguna problemática ética con algún colega o profesional a fin con que ella compartido una intervención?

Si me ha sucedido, no sé si tanto con colegas, pero si con otras disciplinas, en donde nos hemos visto obligado a denunciar algunas cuestiones que tiene que ver con la falta de ética, si porque no tiene ver solamente con una acción personal que afecta solamente a esa persona, no, afecta directamente a los derechos del niño, por ejemplo como es divulgar información en los medios de comunicación que permitan identificar al niño y eso está estipulado en la ley así, la preservación de la identidad, no es que solamente yo no puedo decir, si por ahí dar datos que tengan que ver con, datos que te permitan identificar que vive el tal barrio, que su papa hace esto, su mama hace lo otro, ella va a tal escuela; nos ha pasado esto lamentablemente muchas veces, a partir de hacerlo visible, se ha podido un poco frenar; si era un problema ético totalmente, además de ilegal.

¿y en cuanto a la autonomía de nuestro sujeto (familia, individuo, comunidad, etc.). de intervención?

El tema de la autonomía de la familia es un tema que para mí siempre me lo planteo, hay determinadas situaciones en las que hay que intervenir, bien la familia no quiere, están podridos, se viene interviniendo desde que ellos tenían 2 años y ahora tienen hijos sigue interviniendo, y nunca nada se modificó y ellos han recurridos a las

instituciones a pedir ayuda y no recibieron respuestas y no quieren ¿y qué hacemos? Insistimos, vamos a insistir, insistimos, no quieren, hasta donde seguimos, hay dos opciones; o decís no intervengo, y lo dejo ahí como esta esto, sé que se van a seguir vulnerando sus derechos, sé que no va a ver trabajo con la situación o directamente tomo la medida, es eso voy tomar una medida desconociendo toda la historia familiar, eso es un verdadero problema ético, hasta donde respetar la autonomía de la familia que te dice que no, que no quiere la intervención o todo bien con tu intervención pero yo voy a seguir haciendo lo que hago porque a mí me criaron así, porque para mí es la forma más adecuada, vos me dirás que no , vos estudiaste, vos me dirás que esto no es bueno , pero para mí es así, para mí yo lo tengo que hacer así. Hoy en día como esta mucho en boga el tema este de las personas veganas, que tienen este tema de las vacunas con los chicos, con las transfusiones hay un organismo, hay una política y una ley que estipula el derecho de los niños al acceso de las vacunas, pero los padres te dicen que no porque eso los afecta, porque tiene químicos, su filosofía de vida no se los permite o los casos de la religión.

7) ¿de qué manera afronta los problemas éticos?

Con supervisión, yo creo que la supervisión es fundamental, la supervisión digo, en lo que tiene que ver con lo laboral no, después cuestiones de terapia obviamente eso para trabajar lo personal. Pero creo que la supervisión, los espacios de supervisión con otras disciplinas también es muy importante, no solo que te supervise un trabajador social, por ahí la mirada externa, una mirada externa desde la institucional, por fuera del ministerio, nosotras tenemos supervisión una mes por mes, de hecho mañana vamos a Viedma con gente de la universidad del comahue que de la carrera de psicopedagogía y toda esta gente pertenece a un grupo psicoanalítico en donde la mirada es claramente psicoanalítica, son de distintas profesiones, algunos son psicólogos, psiquiatras, psicopedagogos, estudiantes y realmente están ajeno a esta institución, a pesar de que conocen cual es la dinámica, pues no trabajan acá, tienen otra formación, lo ven desde otro lugar y el espacio es de supervisión, entonces creo que eso ayuda afrontar y a poder tomar decisiones un poco más conscientes, no quizás correctas, porque eso es muy difícil poder determinar, que es lo correcto y que lo que no, pero si decisiones más conscientes a sabiendo de las implicancias que tiene, para mí eso es lo fundamental, la supervisión, la supervisión y la revisión interna de la práctica de unos es permanente, no quedarte con que si me dieron el título de licenciado porque estoy apto para decidir por todo el mundo no, porque se recibe

cualquiera, eso es una realidad y después que la formación es una formación inicial, nada más, es un marco y después eso lo tenes que ir llenando, lo tenes que ir llenando de contenidos, nosotros lo trabajamos con realidades que van cambiando mucho, no somos una ciencia exacta. Lo nuestro cambia permanentemente de persona a persona, ni siquiera es de año a año.

- 8) ¿Qué creen que falta trabajar con respecto a la ética profesional en la provincia? (El hecho de no poseer un colegio que regule nuestro accionar, el hecho de que nuestra matriculación este a cargo de un ente gubernamental manejado por el poder político de turno, etc.)

Actualmente me encuentro trabajando junto a otros colegas para comenzar a organizarnos y constituir un colegio zonal, acá hay muchos profesionales en la zona; también estoy esperando con ansias que comience a tratarse la ley federal de regulación profesional de licenciado en Trabajo Social. Hay muchas cosas para hacer.

### **ENTREVISTA N° 3**

**DÍA:** 25 de noviembre del 2015

**HORA DE INICIO:** 09: 28 Hs. de la mañana

**HORA DE FINALIZACION:** 10:20 Hs. de la mañana

**LUGAR:** subsecretaria de protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes; delegación atlántica, San Antonio Oeste

**AMBITO:** Desarrollo Social de Rio Negro

**ENTREVISTADO:** A. victoria

**1) ¿en qué organismo trabaja?**

Subsecretaria de protección integral de los derechos del niña, niño y adolescentes, dependemos del ministerio de desarrollo social de Rio Negro, y somos una delegación del ministerio que es delegación zona Atlántica.

**2) ¿hace cuánto se desempeña en el mismo?**

Yo arranque como técnica hace 7 años, como parte del equipo técnico, como trabajadora social y hace siete meses que estoy como coordinadora de la subsecretaria en zona atlántica que depende San Antonio, Valcheta y Rio Negro.

**3) ¿Qué tipo de problemáticas aborda en su práctica profesional cotidiana?**

Hay mucha cantidad y cada vez hay demandas nuevas; lo que más abunda acá lamentablemente es el abuso sexual intrafamiliar, la violencia familiar en todas sus formas, la dificultad en el ejercicio del rol parental por partes de los padres, o sea en

esto de poner los límites, hacer pautas de crianza que sean saludables para los chicos, consumo problemático de sustancias bastante creciente y por suerte la menor cantidad de situaciones que tenemos son de jóvenes de conflicto con la ley penal tenemos pocas, en realidad a nivel del organismo, a nivel provincial son pocas, pero no quiere decir que no sean importantes, sino que estamos complicados, es decir que si los chicos delinquen y por eso pueden tener causas penales y ser condenados, eso habla de que no estamos bien.

El tema del consumo es algo muy creciente y cada vez más va abarcando las franjas etarias más chiquitas. Hoy en día es algo que afecta a todos los barrios, todas clases, todas las franjas etarias, ya te digo no es los chicos de 17 años en adelante, hay desde 11 en adelante que consumen y no solo que consumen así habitualmente, sino que el consumo es problemático, eso es lo terrible.

4) **¿Qué tipo de intervenciones profesionales realiza? Caracterizarlas (adaptativas, educativas, reformadoras, asistencialistas, promoción, prevención, etc. A modo de ejemplo de ninguna de manera deben pararse de esta manera teórica para contestar)**

Nosotros por ahí... la intervención va a depender del estilo de cada profesional, se su disciplina por supuesto, acá la mayoría somos trabajadoras sociales, pero también hay psicopedagogas, que tiene otro perfil; generalmente no son intervenciones conductivas. Sino que tienen que ver; nosotros trabajamos con las leyes, con las leyes de protección niñita, niño y adolescentes, entonces si bien nuestras intervenciones están evocadas a instrumentar, a proveer herramientas, a construir junto con la familia una modalidad de pautas de crianza, esto que hablábamos hoy, de formar saludables de relacionarse, de vincularse; no nos podemos olvidar que tenemos del otro lado la ley que nos marca los derechos del niño, las obligaciones de los adultos, las cosas que se pueden hacer y las cosas que están por fuera de la legalidad. Entonces en ese punto tratamos de que la intervención no sea una cuestión jurídica, primero porque no somos un organismo judicial, ni tampoco que sea algo aleccionador de vos tenes que hacer porque la ley dice. Porque la ley te da un marco en general, pero no te dice cómo; en el cómo está la creatividad del profesional y de cómo garantizar los derechos de los niños de la manera, adecuándolo a la realidad de esa familia; la estrategia que a vos te sirvió con una familia, no te va a servir con la otra, porque tienen particularidades distintas porque tienen identidades diferentes, lugares de pertenencia e historias diferentes; entonces como son las intervenciones creativas, si le tengo que poner un nombre,

tiene que ser de los más creativo. No hay... vos viste con la cantidad de situaciones con las que trabajamos, entonces no hay un manual o una manera de ser bueno, ante una situación de violencia familiar lo que hay que hacer es esto, si hay como... a ver cómo te puedo decir, hay como ciertas pautas a seguir de manera legal. Ante una situación de abuso bueno lo primero que hay que hacer es denunciar, después la intervención; obviamente que la denuncia es una intervención; pero después la intervención, el seguimiento a largo plazo eso es lo que va a cambiar en todos los casos, pero no hay recetas, ni formas específicas, y enlatadas de abordar una familia, no las hay; por más que el problema sea el mismo en esta que en esta, no hay manera. Entonces como es la intervención, creativa; creativa siempre teniendo como marco, como horizonte las leyes de protección, la convención, la ley provincial, la ley nacional. Esto es un trabajo mental grande, mucho estudio también más allá de esto, más allá de que no hay un procedimiento a seguir, si hay materiales, si hay cuestiones que te orientan, hay distintas lecturas de realidad de esa familia, de ese chico, lecturas sociales; las familias no son islitas por fuera de la sociedad, o sea que son parte; entonces exige mucha creatividad, exige mucho compromiso, mucha responsabilidad, la profesión en realidad; pero bueno este trabajo también.

- 5) **¿Cuáles son los principales problemas éticos que se le presentan en sus prácticas profesionales en el marco del organismo del estado en el que trabaja? (con respecto al individuo o familia: comunicación de mi decisión, autonomía de la persona, excesivo paternalismo, etc.; política y planificación: distribución de los recursos, diseño de los programas o políticas sociales; con respecto a otros profesionales o colegas, con respecto a las leyes, normas, objetivos y expectativas institucionales)**

En realidad, más que problema, yo lo llamaría dilema, el dilema es ese que cuando vos decís tengo un dilema, porque no sé, si hago esto puedo derivar en esto y si no hago eso voy a derivar en lo otro y no tengo otra, para mi ese es el dilema.

A nivel profesional, a nivel de este organismo el dilema más fuerte que se nos parece a nosotros es con las cuestiones de separación de los niños con su familia de origen, en esto de, porque la ley te marca las dos opciones, digamos no las dos opciones, sino que te dice hay que de todas maneras hay que tratar de preservar el centro de vida del niño, se los separa por causas sumamente justificadas, fundadas, excepcionales, transitoriamente de su núcleo familiar; bien vos tenes situación X de una X gravedad y se te presenta el dilema, si yo preservo el centro de vida de este niño para no separarlo,

porque el niño quiere estar, considero que trabajándose la situación puede llegar a modificarse algunas cuestiones, pero mientras tanto el chico sigue siendo vulnerado, no sé si se entiende; si lo separo, está bien preservó su integridad, pero estoy separando, lo estoy privando de ese centro de vida, también, en algún punto también lo estoy vulnerando, en ese sentido el dilema es terrible, es terrible sí, sí porque son situaciones muy importantes, no tanto lo que tiene que ver con separaciones provisorias, hay muchos chicos que son separados de su casa un mes, dos o tres meses, lo que dure la medida proteccional y que una sabe que en ese tiempo el chico va a poder retornar a su casa, bajo determinadas condiciones, habiendo trabajado algunas cuestiones con la familia; lo jodido es cuando vos sabes que lo sacas y no vuelve más y eso muchas veces lo sabe ya, desde el momento que toma la medida, a veces no hace falta decir me voy a tomar los 180 días que dura la medida, vos ya sabes que es muy probable que ese chico no vuelva, ahí se te presenta un dilema diría yo, si vos sabes que con su familia está mal, está vulnerado, sus derechos están siendo violados, al chico se le está haciendo daño, pero a la vez lo estoy privando de madre y padre es el sentimiento que uno siente, sino que le está dando la posibilidad de que tenga un padre y una madre más saludables, que tenga posibilidad de otra familia, de otra cosa, de otra historia, ese dilema se presenta siempre, yo creo que en todas las situaciones que evaluamos que son de mucho riesgo de los niños, y después otras cuestiones lo ve a diario, nosotros como trabajadores sociales nuestra principal herramienta es el informe, y el informe a veces presenta también problemitas éticos, uno lo ve en informes que uno recibe, que comparte con otros profesionales, de otras instituciones ahí si es un problema ético, cuando informa determinadas cuestiones que por ahí no se condicen con la realidad, y que por ahí no tienen que ver con un diagnóstico distinto entre que lo vos observas y lo que yo observo, ahí tiene que ver con un diagnóstico que no está fundado en haber participado de la realidad si, ahí hay un tema que todos tenemos que revisar, que primero tenemos que armar un código de ética que no tenemos.

Hay otra cuestión ética que está relacionada con el saber para qué, yo para que quiero indagar sobre cómo se conocieron los papas de pepito, para quiero indagar sobre la niñez de esa mamá, yo con las chicas lo trabajo mucho; la información que uno recaba tiene que tener un sentido, un porque, un objetivo; si no, para que querés saber, va hacer útil esa información a lo largo de la intervención para modificar algo, para tenerla como elemento, para trabajar alguna cuestión o es solamente para saber, no

porque tengo que saber; tenes que saber, no tenes que tener dudas sobre la situación, pero tampoco es saber por saber o tener información que después uno no utiliza para nada; vas a intervenir a una familia y vos le preguntas por ejemplo por una situación de consumo de su hijo, vos le preguntas quien le vende, te dicen quien le vende y que haces con eso, es para saber quien vende nada más y saber. Pero también en esto que uno informa, nosotros que trabajamos permanentemente con los informes a juzgados, a defensorías, uno tiene que ver también el sentido de la información que aporta, para que un informe al juez, para tomar determinadas decisiones, a un juez no le interesa algunas cuestiones son tan privadas de las familia, no es informar, por informar y como lo se te lo informo, bueno eso es una cuestión ética, totalmente ética, tiene que ver con que lo hago o no hago, y si lo hago que implicancias tiene, y si no lo hago que otras implicancia va a tener, para mí eso es lo ético , no la cuestión de la moralidad está bien o está mal, que ética tiene esto que estoy haciendo; cuando me reúno con el resto de las instituciones, es ético que yo, por ejemplo si me reúno con el ETAP, para abordar un problema pedagógico de un niño que tiene que ver con la situación de violencia en la familia, es necesario, es ético que yo divulgue toda la realidad familiar, no, no, pero son problemas y dilemas que se te presentan todo el tiempo, todo el tiempo estas hasta donde, si con esta decisión que adoptó hasta donde llego, con esta estrategia para llegar a tal objetivo que implicancias va tener, que consecuencias, muchas veces pasa; hasta donde respetar la autonomía de la familia, es todo, es muchos, son muchas variables que uno tiene que tener en cuenta, que las tenes que pensar a todas y muchas veces son decisiones que las tenes que tomar ya, ahora , la tengo que tomar ya. Pero uno ahí, por ahí la experiencia, la formación, el estudio te dotan de herramientas que te permites también hacerte cargo de las consecuencias de otras maneras, poder responder a esa decisión que vos tomaste explicando los motivos, es muy amplio, nuestro abanico, tenemos una profesión muy compleja y las decisiones también son complejas, desde lugar de donde te pares, la dimensión ético-político de la que muchos hablan, para mi van juntos, van de la mano y lo político no entendido desde un sentido partidocratico, tiene que ver con tu visión de mundo, con las cosas que vos haces, si todo lo que vos haces responde a ese objetivo político que vos tenes, ahí está la ética, n o es moral, no es lo que socialmente esta aceptado como bien o mal, tiene que ver con la identidad de la profesión, tiene que ver con la construcción política que uno haga de la propia formación. No podés ser ético y no político, no podes político y no ético. No existe, no existe alguien no político, y no

menos en trabajo social. Si, si apolítico, ah y ¿Qué sería? Que no soy de ningún partido político, ah bárbaro, si yo tampoco, pero no es apolítico, eso apartidario ponele, pero no apolítico, acrítico no existe, no existe el trabajo social acrítico para mantener el statouo, mantener lo instituido no está creado para eso el trabajo social.

**6) ¿y alguna problemática ética con algún colega o profesional a fin con que ella compartido una intervención?**

Si me ha sucedido, no sé si tanto con colegas, pero si con otras disciplinas, en donde nos hemos visto obligado a denunciar algunas cuestiones que tiene que ver con la falta de ética, si porque no tiene ver solamente con una acción personal que afecta solamente a esa persona, no, afecta directamente a los derechos del niño, por ejemplo como es divulgar información en los medios de comunicación que permitan identificar al niño y eso está estipulado en la ley así, la preservación de la identidad, no es que solamente yo no puedo decir, si por ahí dar datos que tengan que ver con, datos que te permitan identificar que vive el tal barrio, que su papa hace esto, su mama hace lo otro, ella va a tal escuela; nos ha pasado esto lamentablemente muchas veces, a partir de hacerlo visible, se ha podido un poco frenar; si era un problema ético totalmente, además de ilegal.

**¿y en cuanto a la autonomía de nuestro sujeto (familia, individuo, comunidad, etc.). de intervención?**

El tema de la autonomía de la familia es un tema que para mí siempre me lo planteo, hay determinadas situaciones en las que hay que intervenir, bien la familia no quiere, están podridos, se viene interviniendo desde que ellos tenían 2 años y ahora tienen hijos sigue interviniendo, y nunca nada se modificó y ellos han recurridos a las instituciones a pedir ayuda y no recibieron respuestas y no quieren ¿y qué hacemos? Insistimos, vamos a insistir, insistimos, no quieren, hasta donde seguimos, hay dos opciones; o decís no intervengo, y lo dejo ahí como esta esto, sé que se van a seguir vulnerando sus derechos, sé que no va a ver trabajo con la situación o directamente tomo la medida, es eso voy tomar una medida desconociendo toda la historia familiar, eso es un verdadero problema ético, hasta donde respetar la autonomía de la familia que te dice que no, que no quiere la intervención o todo bien con tu intervención pero yo voy a seguir haciendo lo que hago porque a mí me criaron así, porque para mí es la forma más adecuada, vos me dirás que no , vos estudiaste, vos me dirás que esto no es bueno , pero para mí es así, para mi yo lo tengo que hacer así. Hoy en día como esta mucho en boga el tema este de las personas veganas, que tienen este tema de las vacunas con los chicos, con las transfusiones hay un organismo, hay una política y una ley

que estipula el derecho de los niños al acceso de las vacunas, pero los padres te dicen que no porque eso los afecta, porque tiene químicos, su filosofía de vida no se los permite o los casos de la religión.

**7) ¿de qué manera afronta los problemas éticos?**

Con supervisión, yo creo que la supervisión es fundamental, la supervisión digo, en lo que tiene que ver con lo laboral no, después cuestiones de terapia obviamente eso para trabajar lo personal. Pero creo que la supervisión, los espacios de supervisión con otras disciplinas también es muy importante, no solo que te supervise un trabajador social, por ahí la mirada externa, una mirada externa desde la institucional, por fuera del ministerio, nosotras tenemos supervisión una mes por mes, de hecho mañana vamos a Viedma con gente de la universidad del comahue que de la carrera de psicopedagogía y toda esta gente pertenece a un grupo psicoanalítico en donde la mirada es claramente psicoanalítica, son de distintas profesiones, algunos son psicólogos, psiquiatras, psicopedagogos, estudiantes y realmente están ajeno a esta institución, a pesar de que conocen cual es la dinámica, pues no trabajan acá, tienen otra formación, lo ven desde otro lugar y el espacio es de supervisión, entonces creo que eso ayuda afrontar y a poder tomar decisiones un poco más conscientes, no quizás correctas, porque eso es muy difícil poder determinar, que es lo correcto y que lo que no, pero si decisiones más conscientes a sabiendo de las implicancias que tiene, para mí eso es lo fundamental, la supervisión, la supervisión y la revisión interna de la práctica de unos es permanente, no quedarte con que si me dieron el título de licenciado porque estoy apto para decidir por todo el mundo no, porque se recibe cualquiera, eso es una realidad y después que la formación es una formación inicial, nada más, es un marco y después eso lo tenes que ir llenando, lo tenes que ir llenando de contenidos, nosotros lo trabajamos con realidades que van cambiando mucho, no somos una ciencia exacta. Lo nuestro cambia permanentemente de persona a persona, ni siquiera es de año a año.

**8) ¿Qué creen que falta trabajar con respecto a la ética profesional en la provincia? (El hecho de no poseer un colegio que regule nuestro accionar, el hecho de que nuestra matriculación este a cargo de un ente gubernamental manejado por el poder político de turno, etc.)**

Actualmente me encuentro trabajando junto a otros colegas para comenzar a organizarnos y constituir un colegio zonal, acá hay muchos profesionales en la zona; también estoy

esperando con ansias que comience a tratarse la ley federal de regulación profesional de licenciado en Trabajo Social. Hay muchas cosas para hacer.

## **ENTREVISTA N° 5**

**DÍA:** 9 de diciembre del 2016

**HORA DE INICIO:** 10: 05 Hs. de la mañana

**HORA DE FINALIZACION:** 11Hs. de la mañana

**LUGAR:** en mi casa

**AMBITO:** Educación

**ENTREVISTADO:** D. Carlos

### **1) ¿en qué organismo trabaja?**

En el equipo técnico de apoyo pedagógico del nivel secundario de la localidad de San Antonio oeste, Valcheta y los parajes.

### **2) ¿hace cuánto que se desempeña en el mismo?**

Hace 13 años.

### **3) ¿Qué tipo de problemáticas aborda en su práctica profesional cotidiana?**

Las más recurrentes son, la deserción escolar, los problemas de conducta de los chicos en el aula ante los docentes, el maltrato físico entre pares y para con ellos mismos, violencia en todos los aspectos y las adicciones. También lo vincular entre los docentes- alumnos, alumnos- alumnos, docentes- directivos, directivos- alumnos.

### **4) ¿Qué tipo de intervenciones profesionales realiza? Caracterizarlas.**

Desde lo social, siempre tratando las relaciones vinculares; tratar de establecer los lazos que deben existir de manera natural. Entrevistas, talleres, resoluciones que de alguna manera demarcan mi intervención, mis funciones, roles y protocolo a seguir antes las distintas situaciones.

### **5) ¿Cuáles son los principales problemas éticos que se le presentan en sus prácticas profesionales en el marco del organismo de estado en el que trabaja?**

Un dilema ético me los origina la ley de obligatoriedad del nivel secundario que a manera discursiva esta, pero en la práctica esta no se cumple. El padre puede mandarlo o no, hay una obligación de que el chico asista a la escuela, pero muchas veces no está garantizado por parte de los padres y por parte del estado. Es como si la sanción no existiera, por un lado, hay una

norma, pero no una política que permita el real acceso de los jóvenes a la permanencia en el sistema educativo.

**6) ¿de qué forma afronta esos problemas?**

las charlas interdisciplinarias y en trabajo en red muchas veces nos sirve para poder ver las miradas de otros, con esto se favorece buscar desde la justicia una manera de que la misma expida de manera colaborativa una normativa de la obligatoriedad del nivel secundario como un trayecto escolar importante de transitar, así como lo es el primario.

**7) ¿Qué cree que falta trabajar con respecto a la ética profesional en la provincia?**

Nos falta mucho en relación a este tema; también no se posee mucho tiempo para parar a pensar acerca de nuestra ética. En la legislatura provincial se está trabajando sobre una ley que plantee nuestra funciones y competencia; pero no me parece que este bien encarada ya que dista demasiado del proyecto de ley nacional.

**ENTREVISTA N° 6**

**DÍA:** 25 de febrero del 2016

**HORA DE INICIO:** 10: 44 Hs. de la mañana

**HORA DE FINALIZACION:** 10:53 Hs. de la mañana

**LUGAR:** Salita de primero auxilio de Las Grutas

**AMBITO:** Salud

**ENTREVISTADO:** Ivana

Preguntas:

**1) ¿en qué organismo trabaja?**

En el hospital de las grutas.

**2) ¿hace cuánto se desempeña en el mismo?**

Acá, 2 años

**3) ¿Qué tipo de problemáticas aborda en su práctica profesional cotidiana?**

Y eh... por ahí situaciones de violencia de genero hay muchas, todo lo relacionado con la violencia te podría decir, situaciones de maltrato infantil, más que nada negligencia y también, bueno adicciones, pero eso lo ve más salud mental, y... si más que nada eso te diría más se ve, si

**4) ¿Qué tipo de intervenciones profesionales realiza? Caracterizarlas (adaptativas, educativas, reformadoras, asistencialistas, promoción, prevención, etc. A modo**

**de ejemplo de ninguna de manera deben pararse de esta manera teórica para contestar)**

Si siempre trato primero de hacer un diagnóstico y de acuerdo a la gravedad que tenga algún hecho, porque si es violencia, hay riesgo y no te queda otra que hacer la denuncia y la haces, pero siempre trato de trabajar primero con las familias obviamente agotar todos los recursos que pueda, también trabajar con las instituciones siempre, con las guarderías; tratar de realizar un trabajo antes de llegar a una actitud más reformadora, más dura digamos.

**5) ¿Cuáles son los principales problemas éticos que se le presentan en sus prácticas profesionales en el marco del organismo del estado en el que trabaja? (con respecto al individuo o familia: comunicación de mi decisión, autonomía de la persona, excesivo paternalismo, etc.; política y planificación: distribución de los recursos, diseño de los programas o políticas sociales; con respecto a otros profesionales o colegas, con respecto a las leyes, normas, objetivos y expectativas institucionales)**

- ¿Por ejemplo? En el caso de maltrato y negligencia infantil, yo siempre veo en generalmente las madres, son víctimas también, entonces ahí tengo un dilema bastante grande; entonces generalmente son o han sido víctimas de violencia de género, han sido víctimas también de golpes, entonces como que ahí yo siempre siento ahí un dilema, que si bien el niño no puede dejar de ser atendido, también la historia de las madres, siempre de las mujeres, yo soy bastante feminista, entonces como que me cuesta mucho de hablar eso, o sea como que a veces es, me parece que tendría que ser un poquito más, si quiere decir más dura con algunas madres, pero tengo ese dilema ético.

**6) ¿de qué manera afronta los problemas éticos?**

Por ahí trato siempre de buscar el trabajo en equipo, tratar de hablarlo, pero igual no es fácil trabajar en equipo, de hecho, no estoy pudiendo; porque tenes que compartir también el modo de trabajo, no te digo que tenes que pensar igual, tenes que acordar con la otra parte y no es tan fácil. Aparte yo vengo de una formación de Córdoba que el trabajo interdisciplinario siempre con el psicólogo, con el psiquiatra; no es fácil. Por más que sea difícil, porque desde diferentes perspectivas es como que uno puede tener un poquito más amplio la solución; para mí una de las cosas que el trabajador social tiene como funciones es esa, siempre preponderar el trabajo en equipo, tratar de juntar el equipo, de hacer ver que los problemas sociales presenta en la realidad de manera compleja o sea después nosotros en el hospital lo

separamos, está el psicólogo, estoy yo, está el pediatra, no quiere decir que cada uno no tiene sus funciones, que tiene que tenerla, pero...por ahí tener una mirada más de equipo me parece, ante todos los problemas yo intento eso, o buscar a veces busco cuando no puedo trabajar en equipo, que también es difícil, busco los recursos de la comunidad, la gente, la comunidad siempre hay gente que tiene una mirada más comunitaria que te puede ayudar a ver otras cosas que uno no ve, siempre trato de buscar eso también y no quedarme acá encerrada. Porque por ahí como que uno se encuentra con que no sabe qué hacer, en realidad nuestro trabajo está más en el afuera que en el adentro, entonces también salir, buscar en la comunidad más acá que una atención primaria de la salud, no tenemos internaciones, por ejemplo, entonces como que uno tiene que... salir hacer más prevención y promoción, buscar otra que cosas que, en los hospitales grandes, viste.

**7) ¿Qué creen que falta trabajar con respecto a la ética profesional en la provincia? (El hecho de no poseer un colegio que regule nuestro accionar, el hecho de que nuestra matriculación este a cargo de un ente gubernamental manejado por el poder político de turno, etc.).**

Creo que deberíamos darle más importancia porque es nuestra base. Es un poco difícil este tema ya que ni siquiera tenemos un colegio que nos brinde del espacio para realizar esta reflexión. ¿Con unas colegas de la zona estamos intentando armar un espacio que nos permita no solo compartir experiencias y porque no? Discutir y compartir dilemas.

## **ENTREVISTA N° 7**

**DÍA:** 18 de abril del 2016.

**HORA DE INICIO:** 13: 30 Hs. de la tarde.

**HORA DE FINALIZACION:** 14: 15 Hs. de la tarde.

**LUGAR:** Escuela primaria de jornada extendida N°365.

**AMBITO:** educación- equipo técnico de apoyo pedagógico.

**ENTREVISTADO:** O. Claudia.

**1) ¿En qué organismo trabaja?**

En el equipo técnico de apoyo pedagógico de nivel primario y educación especial

**2) ¿hace cuánto que se desempeña en el mismo?**

Me desempeño en el ETAP de nivel primario en el turno tarde de suplente hace 1 año y en el ETAP de educación especial hace 3 años.

### **3) ¿Qué tipo de problemáticas aborda en su práctica profesional cotidiana?**

Situaciones del alumno y su grupo familiar que repercuten y atraviesan su aprendizaje. Como lo pueden ser las inasistencias reiteradas, el abuso sexual, el maltrato físico y psicológico, es lo que más se observa.

### **4) ¿Qué tipo de intervenciones profesionales realiza? Puede caracterizarlas.**

Depende de las situaciones, cuando estamos en situaciones de maltrato tratamos de asesorar a todos los sujetos intervinientes en la situación. También realizo asesoramientos de sociales, realizo trámites para certificados de discapacidad. Y trato de respetar mi función como técnico integrante del equipo de inclusión, la cual me la regula la resolución 3438/11. También articulamos con salud pública, municipio y SPIDNA. A veces también se solicita mi ayuda cuando niños provenientes de familias carenciadas no asisten a la escuela o es difícil localizar a sus familiares cuando los niños tienen alguna complicación en la escuela que requiere que lo retiren. Acá en San Antonio pasa que los chicos tienen inasistencia a veces porque no tienen los elementos para venir a la escuela; esto ocurre más a comienzo de año y tratamos de proveerles para que comiencen, pero no siempre tenemos para todos.

### **5) ¿Cuáles son los principales problemas éticos que se le presentan en sus prácticas profesionales en el marco del organismo del Estado en el que trabaja?**

Depende de las situaciones, pero la más recurrente tal vez tenga que ver con la información que compartimos y con quienes la compartimos, muchas veces no todos los profesionales que se encuentran en interacción con la problemática saben de qué manera se debe manejar la información. También el informe es una herramienta fundamental para el trabajador social, pero cuando este es compartido nos encontramos con que hay colegas que se incumben demasiado en la vida íntima del niño, niña y familia y es sin duda un dilema, porque se respeta la autonomía, evidentemente no; el hecho de divulgar toda la historia familiar de los niños cuando nos encontramos en red con otras situaciones, hay muchos más, pero esto son los que se me vienen ahora.

### **6) ¿de qué formas afronta esos problemas?**

El profesional de trabajo social siempre debe conservar distancia operacional con las instituciones que trabaja que le permitirá poder observar el caso de la escuela tener una mirada objetiva en relación docente, alumno, familia, escuela.

La ética profesional deberá atravesar cada una de las intervenciones, pero cuando por razones personales no se puede objetivar se deberá solicitar que sea otra profesional que lleve adelante la práctica, la derivación es como que está muy estigmatizada, pero a veces no hay opción.

**7) ¿Qué cree que falta trabajar con respecto a la ética profesional en la provincia?**

Es como que acá, en la provincia este tema está relegado, yo trato de ir actuando de acuerdo a lo que fue aprendiendo en ejercicio diario.